

Anne Virtanen
Yasmin Yusuf

Maahanmuuttajatyön ammattilainen

Työntekijöiden mielipiteitä maahanmuuttajatyössä
tarvittavasta osaamisesta

<p>Tekijät Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Anne Virtanen ja Yasmin Yusuf Maahanmuuttajatyön ammattilainen – Työntekijöiden mielipiteitä maahanmuuttajatyössä tarvittavasta osaamisesta</p> <p>42 sivua + 2 liitettä 28.1.2011</p>
Tutkinto	Hyvinvointi ja toimintakyky
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi (AMK)
Ohjaajat	Lehtori Kirsi Lautala Lehtori Mervi Nyman
<p>Opinnäytetyössämme tutkimme, millaista osaamista sosionomi (AMK) tarvitsee työskennellessään maahanmuuttajatyön parissa. Maahanmuuttajaväestön määrä Suomessa on ollut jatkuvasti kasvussa, ja maahanmuuttajat muodostavat yhä suuremman osan myös sosiaalialan asiakaskunnasta. Monikulttuurisuus kuuluu sosiaalialan ammatilliseen asiantuntijuuteen olennaisena osana, ja se on yhdistynyt osaksi alan ammattikäytäntöjä.</p> <p>Tutkimuksessamme haastattelimme sosionomeja, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Haastattelujen pohjalta tavoitteena oli selvittää maahanmuuttajien kanssa työskentelevien sosionomien mielipiteitä siitä, minkälaista osaamista maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä tarvitaan. Toivoimme voivamme välittää opinnäytetyöllämme työelämän ajankohtaisia viestejä ja saavamme suuntaa antavaa tietoa maahanmuuttajatyössä vaadittavasta osaamisesta. Opinnäytetyömme on laadultaan kvalitatiivinen, ja toteutimme haastattelut käyttämällä teemahaastattelu-menetelmää. Litteroidun aineiston analysoimme teemoittelua käyttäen.</p> <p>Tuloksena voidaan sanoa, että maahanmuuttajatyössä tärkeitä osaamisen osa- alueita ovat vuorovaikutustaidot, kulttuurisensitiivisyys, työntekijän oman kulttuurisidonnaisuuden tiedostaminen ja eettinen reflektiokyky, kriittinen yhteiskunnallinen analyysitaito ja palvelujärjestelmäosaaminen. Vaikka ammatillinen pätevyys kehittyy kokonaiseksi vasta työelämässä, sen rakentuminen alkaa jo opintojen aikana ja tästä syystä maahanmuuttajatyön näkökulmaa olisi hyvä nostaa esille kokonaisvaltaisemmin sosionomikoulutuksessa.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että maahanmuuttajatyössä tarvitaan erityisosaamista, mutta toisaalta siinä pätevät laajalti samat ammatillisen osaamisen vaatimukset, kuin muidenkin sosiaalialan asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä. Maahanmuuttajatyön erityisosaamisen tarve riippuu siitä, millä sosiaalialan työn alueella työskentelee. Tulosten perusteella maahanmuuttajatyön erityisosaamisen osa- alueiksi tässä tutkimuksessa muodostuivat kulttuurinen-, yhteiskunnallinen-, eettinen- sekä vuorovaikutuksellinen osaaminen. Maahanmuuttajatyössä vaadittava osaaminen rakentuu yhteistyössä koulutuksen ja työelämän kanssa.</p>	
Avainsanat	maahanmuuttaja, maahanmuuttajatyö, asiantuntijuus, sosiaalialan osaaminen, kulttuurien välinen kompetenssi

Authors Title	Anne Virtanen and Yasmin Yusuf A Professional of Immigration Work – Employees' Opinions on Expertise Needed in Immigration Work
Number of Pages Date	42 pages + 2 appendices 28 January 2011
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Kirsi Lautala, Senior Lecturer Mervi Nyman, Senior Lecturer
<p>The objective of our final project was to study what kind of expertise one needs when working with immigrants. The amount of immigrant population in Finland has been increasing steadily and immigrants are a growing client group in the field of social services. Multiculturalism is a substantial part of the professional expertise of a Bachelor of Social Services and it has become a major part of professional practice in the field.</p> <p>This study was conducted by interviewing Bachelors of Social Services who worked with immigrants. Based on the data gathered from these interviews our goal was to study the opinions of Bachelors of Social Services on what kind of expertise was needed in their work. From this we hoped to provide current information from the working life and get directional information of the expertise needed in immigration work. This study was a qualitative one and we carried out the interviews by using the theme interview method. We analyzed the data received by categorization.</p> <p>The results showed that the important areas of expertise in immigration work were communicational skills, cultural sensitivity, critical analyzing skills concerning society, service system knowledge and ethical self reflection skills. Even though professionalism develops fully through practical experiences it has its roots in education. For this reason it would be essential that the immigration work sector would be emphasized comprehensively in the Degree Programme of Social Services.</p> <p>The results lead to a conclusion that specific expertise is needed when working with immigrants. On the other hand the requirements of expertise are largely the same as when working with any other client group and the need of expertise in immigration work depends on the area of social services where one works. According to the results the areas of expertise in immigration work are cultural-, societal-, ethical and communicational expertise. The expertise needed is built in collaboration with education and practical work.</p>	
Keywords	immigrant, immigration work, expertise, expertise of social services, intercultural competence

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön taustan avaamista	2
3	Asiantuntijuus ja sosiaalialan osaaminen	4
3.1	Asiantuntijuus	4
3.2	Sosiaalialan osaaminen ja asiantuntijuus	5
3.3	Yleiset kompetenssit ja sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit	7
4	Maahanmuuttajat	9
4.1	Maahanmuuttajatyö ja kulttuurien välinen kompetenssi	11
4.1.1	Kulttuuri	11
4.1.2	Maahanmuuttajatyö	12
4.1.3	Kulttuurien välinen kompetenssi	14
5	Opinnäytetyön toteutus	17
5.1	Tutkimustehtävä ja tavoite	17
5.2	Aineiston keruu	17
5.2.1	Teemahaastattelu	19
5.3	Aineiston analysointi	20
6	Haastatteluista saatu materiaali ja tulokset	21
6.1	Maahanmuuttajatyön erityisosaaminen	21
6.2	Sosionomin (AMK) asiantuntijuus maahanmuuttajatyössä	22
6.3	Eettinen osaaminen	22
6.3.1	Arvoristiriidat ja itsereflektio	23
6.4	Asiakastyön osaaminen	25
6.4.1	Asiakkaan kulttuuritausta, tavat ja normit	27
6.4.2	Asiakastyön teoreettiset työorientaatiot ja työmenetelmät	28
6.5	Palvelujärjestelmäosaaminen	29
6.5.1	Palveluohjaus	30

6.5.2	Ennaltaehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmät sekä moniammatillinen yhteistyö	31
6.6	Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen	32
6.7	Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen	33
6.8	Maahanmuuttajatyön haasteet nyt ja tulevaisuudessa	34
6.8.1	Haasteet ja sosionomin koulutus	35
7	Johtopäätökset	36
8	Eettisyys ja luotettavuus	39
9	Pohdinta	40
	Lähteet	43
	Liitteet	
	Liite 1. Esitys sosiaalialan koulutusohjelman, sosionomi (AMK) – tutkinnon kompetensseista (15.4.2010)	
	Liite 2. Haastattelukysymykset	

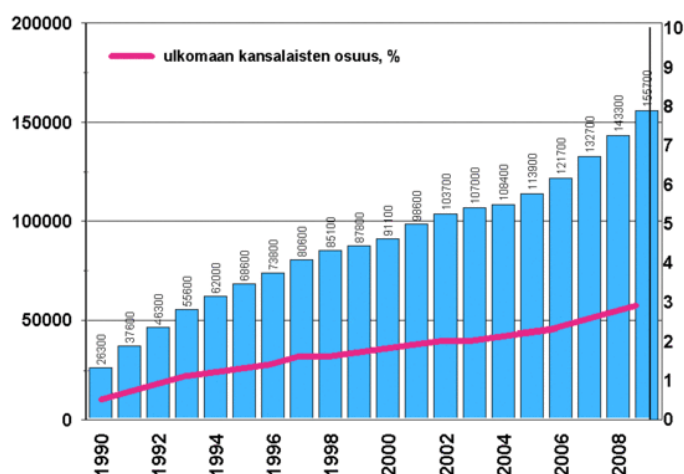
1 Johdanto

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa viime vuosikymmeninä ja monikulttuuristuminen tulee tulevaisuudessa olemaan yhä näkyvämpi osa yhteiskuntaamme. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaskunta tulee tulevaisuudessa muuttumaan kieli- ja kulttuuritaustaltaan aikaisempaa monimuotoisemmaksi ja työntekijät tulevat kohtaamaan tilanteita, joihin heillä ei ole vielä ammatillisessa peruskoulutuksessa ollut mahdollisuuksia perehtyä. Maahanmuuttoon liittyvät lait, näiden uudet säännökset ja soveltaminen tuovat kentälle uutta käsitteistöä ja edellyttävät uudenlaisien työorientaatioiden ja menetelmien kehittämistä. Sosiaalialan osaajat 2015 (SOTENNA) vuoden 2006 tutkimuksessa katsotaan, että alan koulutusten volyymit tulee mitoittaa vastaamaan työmarkkinoiden sisällöllisiä ja määrällisiä tarpeita. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:27) Näin ollen myös sosionomien kohtaamien maahanmuuttaja-asiakkaiden määrä lisääntyy ja maahanmuuttajien parissa tehtävä asiakastyö tulee muodostumaan yhä merkittävämmäksi sosiaalialan työn erityisalueeksi. Ajankohtainen kysymys on, miten lisääntyneen maahanmuuton aikaansaama väestön nopea moninaistuminen olisi otettava huomioon yhteiskunnan palvelurakenteissa. (Alitolppa-Niitamo 2008.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia, millaista osaamista Sosionomi AMK tarvitsee työskennellessään maahanmuuttajatyön parissa. Koemme, että lisääntyvä maahanmuutto asettaa uudenlaisia ammatillisen kehittymisen haasteita ja tarvetta kehittää valmiuksia kohdata eri kielisiä, sekä erilaisista kulttuurisista ja sosiaalisista taustoista Suomeen saapuvia asiakkaita. Käytännön työn muutokset, sekä siinä näkyvät osaamisen tarpeet ja sen laadun vaihtuvuus ovat paljon nopeampaa, kuin teoreettisen painetun tiedon saatavuus. Haluammekin työllämme välittää suuntaa antavaa, ajankohtaista tietoa työelämän kvalifikaatiovaatimuksista maahanmuuttajatyön osalta. Tutkimuksessamme haastattelimme sosionomeja, jotka työskentelevät maahanmuuttajien parissa. Haastattelujen pohjalta tavoitteenamme oli selvittää maahanmuuttajien kanssa työskentelevien sosionomien mielipidettä siitä, millaista osaamista maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä tarvitaan. Opinnäytetyöaiheemme valintaan vaikutti suuresti oma vahva kiinnostuksemme maahanmuuttajuuteen ja monikulttuurisuuteen. Koemme molemmat, että elämme monikulttuuristuvassa yhteiskunnassa ja maahanmuuttajat tulevat varmasti muodostamaan myös osan omassa työssämme kohtaamista asiakkaista. Koimme myös tärkeäksi ja mielenkiintoiseksi ottaa selvää työntekijöiden käytännön kokemukseen perustuvista mielipiteistä tämän hetken maahanmuuttajatyöstä ja siinä tarvittavasta osaamisesta.

2 Opinnäytetyön taustan avaamista

Maahanmuuttajien määrä Suomessa kasvaa jatkuvasti, esimerkiksi pääkaupunkiseudulle kasaantuu maahanmuuttajia niin maan sisäisen muuttoliikkeen, kuin ulkomailta Suomeen tapahtuvan maahanmuuton seurauksena. Vuonna 2009 Suomeen muutti 26 699 ulkomaalaista henkilöä. Tämä muodostaa jatkuvasti uusia haasteita sosiaalialalle ja sen seurauksena maahanmuuttajiin kohdistuvan sosiaalialan työn ja ammatillisen osaamisen tulee kehittyä. (Vuorio 2001: 8.) Lastensuojelun keskusliiton monikulttuurisuusprojektiin vuosina 1998–2002 osallistuneiden työntekijöiden mukaan maahanmuuttajaperheiden kanssa työskentely on vaativampaa kuin muiden perheiden. (Ikäläinen 2003:92.)



Kuvio 3. Ulkomaalaisten määrä ja osuus (%) Suomessa (kansalaisuuden perusteella) 1990-2009. Lähde: Tilastokeskus Väestörakennetietoja 1990-2009.

Maahanmuuttajatyön haasteellisuutta lisää osaltaan myös se, että asiakkaalla ei riittävää tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista. Saattaa myös olla, että maahanmuuttajat jäisivät huomiotta peruspalveluissa, koska heillä ei välttämättä ole resursseja toimia palvelujärjestelmässä ja hakea apua peruspalvelujen edellyttämällä tavalla (Lumio 2009:10).

Maahanmuuttajien yhdenvertaisuutta ja tasavertaista osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa voidaan edistää palveluilla. Maahanmuuttajille suunnattujen sosiaalipalvelujen kehittäminen ja maahanmuuttajatyössä vaadittavan erityisosaamisen vahvistaminen ovat nousseet esille yhä voimakkaammin eri puolilla Suomea. Toisaalta on pohdittu, onko tarpeen kehittää

maahanmuuttajille erityisesti suunnattuja palveluja, vai pitäisikö heille tarjota esimerkiksi vain kunnan normaaleja sosiaalipalveluja (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 35).

Voidaan sanoa, että maahanmuuttajien parissa tapahtuva sosiaalialan työ vaatii erityisosaamista, jolla tarkoitetaan muun muassa kulttuurien tuntemista, sekä erityisten mallien ja käytäntöjen tuntemusta. Koukin ja Pitkäsen tutkimuksen (1999) mukaan maahanmuuttajien kanssa työskentelevistä viranomaisista kolme neljäsosaa piti omaa koulutustaan riittämättömänä kulttuurien väliseen työhön, erityisesti näin kokivat sosiaalityötä tekevät. Heitä vaivasi muun muassa tietämyksen puute maahanmuuttajien erityistarpeista. Maahanmuuttajien yhteiskuntaan integroitumisen toteutumisessa julkisen hallinnon työntekijöiltä vaaditaan valmiuksia tukea niin maahanmuuttajien sosiokulttuurista sopeutumista, kuin etnisen yhteisyyden tukemista ja lisäksi työntekijän tulisi työssään edistää yhteiskunnallisen tasa-arvon toteutumista maahanmuuttajien kohdalla. Tutkimus osoittaa, että viranomaiset kokevat tarvitsevansa lisäkoulutusta paitsi maahanmuuttajien kulttuurisista käytännöistä, myös niiden takana vallitsevista normi- ja arvojärjestelmistä. Koulutusta ja työnohjausta tarvitaan paitsi kulttuurintuntemuksen, myös ammatillisen suhtautumisen alueella. Osa julkisen hallinnon työntekijän ammattitaitoa on myös kulttuurierojen ja oman ajattelun kulttuurisidonnaisuuden tunnistaminen, sekä toisesta kulttuurista tulevan henkilön ymmärtäminen (Kouki 1999:110–111, 117–118).

Vaikka ammatillinen pätevyys kehittyy kokonaiseksi työelämässä, sen rakentuminen alkaa jo opintojen aikana. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä ”Maahanmuuttajien palvelut ja työllistyminen sosiaalialalle” esitetään yhtenä kehittämissuunnitelmuksena, että sosiaalialan eri tutkintoihin johtavissa koulutuksissa tulisi vahvistaa opiskelijoiden valmiuksia kohdata työssään maahanmuuttajia asiakkaina ja työtovereina (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 11). Maahanmuuttajiin kohdistuva sosiaalinen työ on alati muuttuvaa ja ajan mukana uudistuvaa. Maahanmuuttajuutta käsittelevissä keskusteluissa on pohdittu, miten alan työ pystyy vastaamaan maahanmuutosta aiheutuviin monimuotoisiin ongelmiin, sekä palveluiden käyttäjien tarpeisiin. Tutkimusten mukaan maahanmuuttajille suunnatut nykyiset palvelut eivät ole riittäviä tai toimivia (Vuorio 2001:7). Vaikka esimerkiksi kuntien sosiaalipolitiikka rajaa ja leimaa suurelta osin myös maahanmuuttajapalveluja ja niiden laatua, työntekijöiden ammattitaito on viime kädessä se, millä palveluiden tehokkuuteen voidaan suuresti vaikuttaa. Maahanmuutto- ja pakolaispoliittisten ohjelmien tavoitteiden toteuttamisessa julkisen hallinnon työntekijät ovat avainasemassa. Maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisessa, uuden elämän rakentamisessa ja hyvinvoinnin

edistämisessä heidän kanssaan työskentelevät ammattilaiset, esimerkiksi sosionomit, ovat keskeisessä roolissa (Kouki 1999: 16).

Myöskään päättäjillä tai palveluiden järjestäjillä ei aina ole tarpeeksi tietoa maahanmuuttajien tarpeista. On lisättävä tiedonhankintaa, tutkimusta sekä palveluissa toimivien ammattilaisten vuorovaikutusta maahanmuuttajien kanssa. (Alitolppa- Niitamo 2008.) Myös koulutuksen on tärkeää tuntea työelämän tarpeet ja odotukset. (Myllärinen 2001:9.)

3 Asiantuntijuus ja sosiaalialan osaaminen

Lähestymme opinnäytetyössämme osaamisen teemaa asiantuntijuuden ja sosiaalialan osaamisen teorioiden, sekä koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien kautta.

3.1 Asiantuntijuus

Asiantuntijuuden määrittely on vahvasti sidoksissa toimintaympäristöönsä ja siitä puhuttaessa käytetään hyvin samankaltaisia termejä, kuten kompetenssit, ammattitaito, ammatillinen osaaminen, kvalifikaatiot ja erityisosaaminen, erot ovat lähinnä painotuksissa ja vivahteissa. (Filppa 2002: 27.) Jorma Sipilän mukaan asiantuntija on henkilö, joka tietää jostakin asiasta muita enemmän, hänellä on ammatin vaatima tutkinto, hän tekee luovaa työtä ja pystyy antamaan virallisia lausuntoja. Asiantuntijuus on tieteellisen tiedon hallintaa käytäntöön soveltamisen näkökulmasta ja siihen kasvetaan oppimalla vähitellen yhdistämään toisiinsa optimaalisesti ymmärrys ympäristön monimutkaisuudesta ja ihmisen osaamisen laadusta hallita tätä monimutkaisuutta. Optimaalisella yhdistämisellä tarkoitetaan kykyä toistuvasti havaita uutta, analysoida, tulkita ja tarjota tuloksellisia toimintavaihtoehtoja muuttuvissa toimintaympäristöissä. Osaamisen laatuun liittyy myös aina arvovalintoja, mikä viittaa toiminnan ja ratkaisujen eettisesti kestäviin perusteisiin. (Eteläpelto 1997: 13.) Osaaminen voidaan laajasti määritellä tiedoiksi, taidoiksi, kyvyiksi ja ominaisuuksiksi, joita ammattilainen tarvitsee suoriutuakseen työstään. Tehtävä työ tuottaa ne pätevyys- ja osaamisvaatimukset, jotka ovat relevantteja itse työn suorittamisen ja kehittämisen kannalta (Metsämuuronen 2000:39).

Muuttuva työ asettaa lisääntyviä vaatimuksia työntekijän ammattitaidolle ja haasteet työn jatkuvalle kehittämiselle ovat yhä ajankohtaisempia. Maailma muuttuu, tieto lisääntyy, työmenetelmät kehittyvät ja ajan virrassa on pysyttävä. Vaikka muutokset koskevat kaikkia yhteiskunnan alueita ja ammattikuntia, pidetään sosiaalialaa aitiopaikkana huomata muutosten

vaikutukset ja niistä heijastuvat ilmiöt (Aho 1999: 12). Koulutuksen merkitys osaamisen ja asiantuntijuuden perustana on korostunut voimakkaasti. Väestökehityksen muuttuminen muun muassa maahanmuuton seurauksena on muiden yhteiskunnallisten muutosten ohella otettava huomioon koulutuksen laadullisessa ja määrällisessä suunnittelussa. Sosiaalialan työn sisällöstä ja tehtävistä on tärkeää tuottaa ajankohtaista tietoa, jota voidaan hyödyntää myös rakenteiden ja koulutuksen suunnittelussa ja kehittämisessä (Filppa 2002: 29, 60–61).

Asiantuntijatyö sijoittuu käytännössä aina johonkin sosiaaliseen järjestelmään. Koska tieto on keskeisessä asemassa asiantuntijatyön alku- ja lopputuotteena, tiedon tuottamisen muodot ja niissä tapahtuvat muutokset ovat mielenkiintoisia asiantuntijuudesta keskusteltaessa. On oikeastaan niin, että vain tiedon jalostamisen avulla asiantuntija pystyy lisäämään oman osaamisensa hyötyä asiakkaan ja itsensä kannalta. Eri puolilta hankitun tiedon jatkuvaa jalostamista ja reflektiivistä ajattelua voidaankin pitää yhtenä korkeatasoisen asiantuntijatyön tärkeimmistä edellytyksistä. Koulutuksen ja sen tarjoamien ajattelun välineiden merkitys tulee tässä mielessä varsin keskeiseksi. Korkean asteen opetuksen kyky seurata yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia ja alati vaihtuvia tarpeita ratkaisee hyvin paljon, millaisin ajattelun välinein varustettuina opiskelijat astuvat työelämään (Eteläpelto 1997:22).

3.2 Sosiaalialan osaaminen ja asiantuntijuus

Sosiaali- ja terveysalan toimintaympäristö on muuttunut vuosien varrella ja tulee edelleen muuttumaan ja siinä kohdattavat asiantuntijuuden haasteet ja edellytykset ovat olleet pinnalla keskusteluissa pitkään. Yhteiskunta, sekä siinä elävät ihmiset muuttuvat ja näin muuttuu myös se työ, jota sosiaalialan ammattilainen tekee. Tietomäärän lisääntyminen, oman ammatin ja asiantuntijuuden kehittäminen, globalisaatio, väestörakenteen muuttuminen, verkostoituminen, työn uudelleen organisointi ja johtaminen uusissa olosuhteissa tuovat painetta uudennaisille osaamistarpeille. Sosiaalialan ammattilaisen olisi kyettävä mukautumaan muutoksiin, jotta hän pystyisi vastaamaan uudenlaisen yhteiskunnan luomiin tarpeisiin (Metsämuuronen 2000:46).

Asiantuntijuus on sosiaalialalla luonteeltaan erityistä kokonaisvaltaisuutensa vuoksi, sen erityisyys on yleisyydessä ja laaja-alaisessa asiantuntemuksessa. Kuitenkin sosiaalialan työssä yleensä erikoistutaan johonkin alueeseen, mutta erikoistumisenkin voidaan nähdä olevan ennemminkin horisontaalista, laajaa näkemystä tavoittelevaa, kuin kapealla alueella syvällistä. Työntekijän ei tarvitse tietää kaikkea, vaan tietäminen ja oman asiantuntijuuden kehittyminen tapahtuu työntekijän ja asiakkaan tilanteen tutkimisen kautta. Sosiaalialan työ jo itsessään on joka

tapauksessa erityisosaamista vaativa tehtävä riippumatta siitä, tehdäänkö sitä sosiaalitoimistossa, sosiaalihuollon erityistoimipisteessä, tai muussa alan toimintayksikössä (Aho 1999: 330, Filppa 2002:62).

Laaja- alaisen osaamisen vaateesta huolimatta yhteiskunnan murroksen ja sen mukanaan tuomiin ammatillisiin haasteisiin vastaamiseksi tarvitaan yhä enemmän myös spesifeihin kysymyksiin kohdentuvaa syvenevää osaamista. Sosiaalialalla erikoistumiskoulutuksen tarve on noussut muun muassa nopeasti muuttuvan yhteiskunnan sosiaalialan työhön kohdistuvista haasteista ja hyvinvointipalveluiden kehittämisen paineesta. Toisaalta kuitenkin erikoistunut asiantuntijuus voi myös hankaloittaa sosiaalialantyyön peruspilarin, eli asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista ymmärtämistä; mitä enemmän mennään yksityiskohtiin, sitä enemmän menetetään kyky ymmärtää ihmisen arkielämän kokonaisuutta. Ammatillinen vaativuus kumuloituu toimintaympäristön jatkuvassa muutoksessa ja siinä toteutuvassa sosiaalisten ongelmien muuttumisessa (Eteläpelto 1997).

Kaikissa sosiaalialan ammateissa asiantuntijuus rakentuu tiedolle ihmisestä, kasvusta ja kehityksestä, ihmisen toiminnasta ja sosiaalisista verkostoista ja niiden toiminnasta, sekä tiedolle yhteiskunnasta ja sen ihmisen toiminnalle asettamista ehdoista. Kussakin ammatissa tietämyksen painopiste ja osaamisen luonne kuitenkin vaihtelee. Sosiaalialan asiantuntijoilta vaaditaan yhä enemmän joustavuutta ja avarakatseisuutta, sekä yhä laajempaa tieto- ja ymmärrysperustaa. Tarvitaan yhä selkeämpää asiakaslähtöisyyttä siten, että asiakkaan tarpeet ohjaavat sitä, mitä hänen asiassaan tehdään. Ammatillisessa toiminnassa tullaan kohtaamaan paljon erilaisuutta ja erilaisia elämäntapoja, joita tulee ymmärtää (Aho 1999: 329–332). Työntekijän tieto, taito ja kokemus ovat vaikuttamassa palvelun ja osaamisen laatuun.

Sosiaalialan ammatillisuudessa on haasteena syvällisen tiedon ja herkän vuorovaikutuksen, arkisen ja yhteiskunnallisen, ammatillisuuden ja maallikkomaisuuden yhdistäminen. Ammatissa kehittyminen tapahtuu ongelmiin törmäämisen kautta, kun rajat tulevat liian ahtaiksi eikä ongelmia pystytä enää ratkaisemaan entisillä menetelmillä. Sosiaalialalla tulee vastaan jatkuvasti uusia ilmiöitä, joihin on perehdyttävä (Aho 1999: 332–333). Tasapainoilu yleisen ja erikoistuvan asiantuntijuuden välillä on haaste jo sinänsä.

Anna-Riitta Myllärinen ja Eeva Tast Hämeen ammattikorkeakoulusta ovat tutkineet vuonna 2001, millainen käsitys sosiaalialan työn luonteesta ja todellisuudesta, sekä niiden mahdollisesta

muutoksesta työelämässä vallitsee ja millaisia näkemyksiä koulutuksen kehittämiseen sieltä nousee. Selvityksen eräänä tuloksena on se, että sosiaalialan työn sisällöllisenä lähtökohtana on moniarvoinen ja monikulttuurinen yhteiskunta, jossa yksilön, ryhmien ja yhteisöjen hyvinvoinnin edistäminen ja turvaaminen vaatii uusia ratkaisuja sekä työmenetelmiä. Silloin tarvitaan työntekijöitä, joiden ammatillinen kompetenssi muodostuu laaja-alaisesta, joustavasta toimintakyvystä ja alan kehittämiseen suuntautuvasta asiantuntijuudesta. Sosiaalialan koulutukselle kuuluu yhteiskunnassa luova rooli. Siten opetussuunnitelmatyö on jatkuvasti muotoutuva prosessi, jossa ei pyritä muuttumattomuuteen ja pysyvyyteen, vaan dynaamisuuteen ja elävyyteen (Myllärinen 2001).

Myös Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamassa Sosiaali- ja terveysalan työn Tulevaisuuden osaamistarpeet -hankkeessa (1996) kartoitettiin sosiaali- ja terveysalan asiantuntijoiden käsityksiä siitä, millaisena asiantuntijat näkevät tulevaisuuden ja millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Tässä tutkimuksessa kansainvälisyysosaaminen osoittautui selkeäksi aidoksi tulevaisuusosaamiseksi, johon kuului sosiaali- ja terveysalan edustajien mukaan tuntemus eri kulttuureista ja uskonnoista, tuntemus muista lainsäädännöistä, kansainvälisyystaidot ylipäänsä ja kieliosaaminen. Kansainvälisyystaitojen osaamista ylipäänsä perusteltiin siten, että jotta voisi kohdata asiakkaan ja auttaa häntä, on ymmärrettävä häntä ja tunnettava hänen kulttuurinsa ja uskontonsa sallimat ja kieltämät asiat (Metsämuuronen 2000:108–109).

3.3 Yleiset kompetenssit ja sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit

Yksi tapa jäsentää sosiaalialan osaamista on myös koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien kautta. Arene ry:n hallinnoiman ECTS- projektin yhteydessä laadittiin sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit ammattikorkeakoulujen yhteistyönä vuonna 2006.

Ammattikorkeakoulujen osallistuminen eurooppalaiseen korkeakoulutusalueeseen -projekti (myöhemmin ECTS- projekti 1.9.2004–31.12.2006) on Ammattikorkeakoulujen Rehtorineuvosto Arene ry:n asettama ja opetusministeriön rahoittama projekti, jonka tavoitteena on tukea ammattikorkeakoulujen integroitumista osaksi eurooppalaista korkeakoulutusaluetta. Arene ry:n tavoitteena on yhteistyön lisääminen ammattikorkeakoulujen välillä, ammattikorkeakoulujärjestelmän kehittäminen, sekä yhteisen keskustelufoorumin muodostaminen ammattikorkeakouluille. Projektin yhtenä tavoitteena oli tukea ammattikorkeakoulujen opetussuunnitelmatyötä, sekä koordinoita koulutusohjelmakohtaisten ja yleisten kompetenssien määrittelytyötä (Arene ry 2006A, Arene ry 2010).

Kompetensseilla tarkoitetaan pätevyyttä, suorituspotentiaalia ja kykyä suoriutua ammattiin kuuluvista työtehtävistä. Kompetenssit ovat jaoteltu yleisiin sekä koulutusohjelmakohtaisiin, joista jälkimmäiset ovat perusta opiskelijan ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle. Kompetenssien tavoitteena on olla selkeästi toisistaan erottuvia ja arvioitavissa olevia osaamiskokonaisuuksia. Yleiset kompetenssit ovat eri koulutusohjelmille yhteisiä osaamisalueita, mutta niiden tärkeys ja erityispiirteet voivat vaihdella eri ammateissa ja työtehtävissä. Yleiset kompetenssit luovat perustan työelämässä toimimiselle, yhteistyölle ja asiantuntijuuden kehittymiselle (Arene ry 2006A).

ECTS- projektin aikana laadittiin myös kansalliset suositukset koulutusohjelmakohtaisista ja kaikille ammattikorkeakoulututkinnoille yhteisistä, yleisistä kompetensseista, joiden määrittelystä oli vastuussa Arene ry:n valitsevat koulutusohjelmakohtaiset vastuuhenkilöt. Koulutusohjelmakohtaisten kompetenssien määrittelyn tavoitteena on auttaa opiskelijaa hahmottamaan konkreettisesti häneltä edellytettyä osaamista, sekä jäsentämään ja arvioimaan hänen omaa oppimistaan ja osaamistaan. Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit helpottavat myös ammattikorkeakouluja tekemään opetukseen liittyviä valintoja, ja ne myös konkretisoivat työelämän edustajille ammattikorkeakoulun suorittaneiden osaamista ja valmiuksia. (Arene ry 2007: 31.) Sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit muotoutuivat kuudeksi osaamisalueeksi, jotka olivat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmän osaaminen, yhteiskunnallinen analyysitaito, reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen, sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. (Arene ry 2006B.)

Kompetenssit ovat määritelty yhteistyössä ammattikorkeakoulujen opettajien, muun henkilöstön, opiskelijoiden ja työelämän edustajien kanssa. Määrittelyjen taustalla vaikuttavat ammattikorkeakouluasetus, korkeakoulututkintojen eurooppalaiset ja kansalliset osaamiskuvaukset, kompetensseihin liittyvä kirjallisuus, sekä kansallisesti eri ammattikorkeakouluissa tehty työ. Lopullisesti yleiset kompetenssit on määritelty valtakunnallisessa työryhmässä, johon kuului useampi ammattikorkeakoulun edustaja, sekä SAMOK ry:n (Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien liitto ry) edustaja. (Arene 2006A).

Vuonna 2010 osana Sosiaalialan AMK- osaaminen alan työkentällä - hanketta on laadittu esitys, joka sisältää ehdotuksen sosiaalialan koulutusohjelmassa suoritettun sosionomi (AMK) tutkinnon koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista ja niihin liittyvistä oppimistuloksista, sekä ehdotuksen

oppimistuloksista koulutuksen eri vaiheissa. (Sosiaaliportti 2010.) Tämän esityksen taustalla vaikuttaa edellä mainitun ECTS- projektin aikana laaditut sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit. Projektin yhteydessä laadittuja kompetensseja on päivitetty ottaen huomioon tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys, sekä sosiaalialalla tapahtuneet muutokset. (Sosiaaliportti 2010). Esityksessä osaamisalueet ovat jäsennelty edelleen kuuteen lohkoon, jotka ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen. Olemme käyttäneet tätä esitystä ja siinä laadittuja koulutusohjelmakohtaisia kompetensseja opinnäytetyötämme ohjaavana viitekehyksenä ja laatineet haastattelukysymykset näitä kompetensseja mukaillen. (Liite 1 ja Liite 2)

4 Maahanmuuttajat

Maahanmuuttaja on muodostunut yleiskäsitteeksi, joka koskee kaikkia eri perustein maasta toiseen muuttavia henkilöitä (Maahanmuuttovirasto). Maahanmuuttajalla tarkoitetaan ulkomaalaista, joka asuu pysyvästi Suomessa. (Räty 2002: 13.) Ulkomailta Suomeen muuttaneet voidaan jakaa muuton syyn perusteella perheperustaisiin muuttajiin, humanitaarisiin muuttajiin, paluumuuttajiin ja työperusteisiin muuttajiin. Perheperustaiset muuttajat ovat saaneet oleskeluluvan perhesiteiden, kuten avioliiton tai perheenjäsenen työn takia. (Lumio 2009: 6-7.) Työperustaiset muuttajat ovat tulleet Suomeen työn takia hankkiakseen toimeentulonsa. Paluumuuttaja on henkilö, joka on asunut Suomen rajojen ulkopuolella ja palaa myöhemmin takaisin Suomeen. Paluumuuttaja voi olla entinen tai nykyinen Suomen kansalainen, sekä entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin oleva, kuten inkerinsuomalainen, jolla on suomalainen syntyperä (Anis ym. 2007: liite). Maahanmuuttajat voidaan luokitella myös kaksijakoisesti, ensinnäkin humanitaarisista syistä muuttaviin ja toiseksi muista syistä muuttaviin (Lumio 2009: 6).

Suurin osan sosiaalipalveluiden piiriin hakeutuvista maahanmuuttajista on saapunut Suomeen humanitaarisista syistä. Humanitaarinen maahanmuutto pitää sisällään kiintiöpakolaiset, myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat, sekä näiden ryhmien perheenjäsenet, jotka tulevat Suomeen perheenyhdistämisen kautta (Räty 2002:18–20). Kiintiöpakolainen on henkilö, joka on saanut pakolaisstatuksen Yhdistyneiden Kansakuntien pakolaisjärjestöltä UNHCR: ltä. Suomen pakolaiskiintiö on viime vuosina ollut noin 750 pakolaista vuodessa. Kiintiöpakolaiset sijoitetaan suoraan sellaiseen kuntaan, joka on päättänyt vastaanottaa pakolaisia (Räty 2002, 19).

Kotimaastaan tai jostain ei- turvalliseksi luokitellusta maasta vainon vuoksi lähtenyt henkilöä kutsutaan turvapaikanhakijaksi. Turvapaikanhakija saa pakolaisstatuksen vasta kun hänen hakemuksena käsitelty ja hän on saanut oleskeluluvan (Räty 2002: 11,17). Turvapaikan hakuprosessin aikana turvapaikanhakija asuu vastaanottokeskuksessa.

Taulukko 1. Turvapaikanhakijat ja pakolaiset. Tilastokeskus.

	2005	2006	2007	2008	2009
Turvapaikanhakijat	3574	2 324	1505	4035	5988
Turvapaikkapäätökset					
*Turvapaikka myönnetty	12	38	68	89	116
*Oleskelulupa myönnetty	585	580	792	696	1 257
Kielteinen päätös	2472	1481	961	1011	2568
Perheenyhdistäminen					
*Myönteiset päätökset	355	129	267	467	444
*Kielteiset päätökset	316	209	136	239	349
Kiintiö	750	750	750	750	750
Kuntien vastaanottamat pakolaiset	1501	1142	1793	2170	2167
Pakolaisina maahan muuttaneet, vuodesta 1973–	26615	27757	29550	31 769	34 380

Humanitaarisista syistä muuttaneiden määrä on noussut Suomessa ulkomaalaisten kokonaismäärän kasvun ohessa. Vuonna 2007 turvapaikanhakijoita oli 1 505 ja kunnat vastaanottivat yhteensä 1 793 pakolaista. Turvapaikanhakijoiden määrä kasvoi yli 2,5-kertaiseksi vuonna 2008, jolloin 4 035 henkilöä haki turvapaikkaa. Poikkeuksellisesti vuonna 2009 turvapaikanhakijoita oli 5988 ja vuonna 2010 Suomesta oli hakenut turvapaikkaa yhteensä 5288 henkilöä. Vuonna 2009 Suomeen valittiin yhteensä 727 kiintiöpakolaista. (Tilastokeskus 2009, Maahanmuuttovirasto 2010.) Turvapaikanhakijat ja pakolaiset muodostavat joka tapauksessa vain pienen ryhmän maahamme vuosittain muuttavista ulkomaalaisista. Tämä on syytä pitää mielessä,

vaikka humanitaarisista syistä muuttavien ryhmän merkitys ja asema monikulttuurisessa sosiaalityössä onkin keskeinen.

4.1 Maahanmuuttajatyö ja kulttuurien välinen kompetenssi

Käsitlemme seuraavassa maahanmuuttajatyön, kulttuurin ja kulttuurien välisen kompetenssin teemoja. Ensin käsitlemme kulttuurin käsitettä yleisesti, sitten maahanmuuttajatyötä ja siinä vaadittavaa erityisosaamista, sekä nostamme esille myös erityisosaamisen painottamisen ongelmakohdat ihmissuhdetyössä. Tämän jälkeen käsitlemme kulttuurien välisen kompetenssin teemaa ja sen merkitystä maahanmuuttajatyössä. Kulttuurien välisestä kohtaamisesta ja kulttuurien välisestä kompetenssista puhuminen edellyttää kulttuurin käsitteen tarkastelemista. Seuraavassa avaamme Annika Forsanderin ja Minttu Rädyn teoksissa ilmenneitä kulttuurin määritelmiä.

4.1.1 Kulttuuri

Valtiotieteiden tohtori Annika Forsander lähestyy kulttuuriin teemaa kolmella tavalla. Kulttuuri-käsitteen voidaan katsoa viittaavan korkeakulttuuriin ja nähdä kulttuuri taiteenlajina. Laajemmassa kulttuurin tarkastelussa kulttuurin voidaan katsoa olevan jotain, joka koskettaa kaikkia, mutta ei silti kata kaikkea. Tämä näkemys määrittelee kulttuurin eheäksi kokonaisuudeksi, joka sisältää joukon tapoja ja perinteitä, joka on sosiaalisen keksimisen, eikä niinkään biologisen periytymisen tulosta. Kolmas tapa tarkastella kulttuuria on nähdä se eräänlaisena analyttisenä apuvälineenä, ihmisen tapana hahmottaa ympäröivää maailmaa, jolloin kulttuuri on tulkintakehys, jonka kautta maailmaa hahmotetaan. (Forsander 1994: 7-8.)

Myös Minttu Rätty mainitsee kulttuurin tulkinnoissaan taiteen yhtenä kulttuurin määritelmänä, jolloin kulttuuri on parasta tai hienointa, mitä jokin kansa on saanut aikaiseksi. Kulttuuri Rädyn mukaan voidaan nähdä myös tietyn ryhmän yhtenäisenä käyttäytymismallina, jolloin kulttuuri nähdään muuttumattomana perinteenä, jonka aitoutta pitää suojella. Kulttuurin voidaan myös määritellä olevan omaksuttua elämäntapaa, sekä maailman hahmottamisen ja mielekkääksi kokemisen tapaa ja myös ihmisen tapa elää, toimia ja uskoa. Kulttuuri on opittua ja ihminen ei näin ollen synny kulttuurin jäseneksi, vaan hänet kasvatetaan oman kulttuurin jäseneksi. Tätä kutsutaan myös sosialisatioprosessiksi, jossa yksilö oppii kulttuuriset käyttäytymismallit, arvot ja normit. (Rätty 2002: 42.) Forsander nostaa kulttuurishokin merkitystä maahanmuuttajien elämäntilanteeseen vaikuttavana tekijänä. Muutto uuteen maahan, vieras kieli ja kulttuuri, rooliodotusten muutos niin perheessä kuin uudessa yhteiskunnassa, menettämisen vaikeudet, sekä

uuden yhteiskunnan järjestelmän vieraus ja erilaiset arvot ja normit vaativat maahanmuuttajalta uuden opettelemista, omaksumista ja muuttumista. (Forsander 1994:31–34, 41.)

4.1.2 Maahanmuuttajatyö

Maahanmuuton yleistyessä kasvaa myös maahanmuuttajien osuus eri julkisten palvelujen käyttäjistä. Tämä koskee myös sosiaalialan työkenttää, jossa sosionomi (AMK) työskentelee ja näin ollen maahanmuuttajien parissa tehtävä työ alalla lisääntyy. Sosiaalialan työkentällä toimivat ammattilaiset ovat viranomaisryhmä, jonka etenkin humanitaarisista syistä tänne muuttavat henkilöt lähes poikkeuksetta kohtaavat kotoutumisvaiheessa. Työntekijän asenteella, kulttuurien välisellä osaamisella ja kyvyllä kohdata maahanmuuttaja on hyvin paljon merkitystä maahanmuuttajien kotoutumisen ja yhteiskuntaan integroitumisen onnistumisessa. (Lumio 2009:2.) Toisaalta maahanmuuttajien kanssa työskentely on edelleenkin varsin uutta Suomessa ja maahanmuuttajatyö on tämän takia vielä vakiintumatonta ja muodollinen koulutus, sekä pätevyysvaatimukset maahanmuuttajien kanssa erityisesti työskentelyyn puuttuvat. (Forsander 1994: 51.)

Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston selvityksessä todetaan, että maahanmuuttajatyössä tarvitaan formaalia teoreettista tietoa, kokemuksellista tietoa sekä itsesäätelytietoa. Teoreettinen tieto sisältää tietoa integraatioprosessista esimerkiksi akkulturaatioteoriasta, syrjivistä rakenteista, traumaattisten kokemusten vaikutuksista, ulkomaalaisia koskevasta lainsäädännöstä, kuten kotouttamislainsäädännöstä, sekä sen hallinnasta ja soveltamisesta. Kokemuksellinen tieto pitää sisällään äänettömän intuitiivisen tiedon, sekä ymmärryksen siitä, mitä asiakas missäkin kotouttamisvaiheessa tarvitsee, sekä tietoa ja taitoa tulkkien käyttämisestä. Itsesäätelytietous on taitoa ymmärtää omaa ajatteluaan. Siihen kuuluu kyky tunnistaa oma roolinsa ja kertoa se asiakkaille ja tähän liittyy läheisesti myös omien toimintatapojen tunnistaminen, sekä oman ihmiskäsityksen rajallisuuden käsittäminen. Vallan merkityksen tunnistaminen omassa työssään on myös yksi aspekti itsesäätelytietoisuudessa. (Karisto 2010:1)

Räty jakaa maahanmuuttajien kanssa työskentelevien työntekijöiden ammatilliset valmiudet kolmeen pääkohtaan: kulttuuriseen sensitiivisyyteen, kykyyn kohdata ja kommunikoida ja tietoon maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä. (Räty 2002: 8-9.) Kulttuurisensitiivisyys pitää sisällään teoriatietoa kulttuurista ja sen osa-alueista, sekä tietoisuuden omasta kulttuurista ja sen vaikutuksesta omaan toimintaan. Kulttuurisensitiivisesti toimivalla ammattilaisella on pohjatietoa asiakkaiden eri kulttuuritaustoista ja kulttuurien erityispiirteistä. (Räty 2002: 8, 210.) Kulttuurin

lisäksi maahanmuuttajatyössä kahden ihmisen kohtaamiseen vaikuttavat monet muutkin tekijät. Maahanmuuttaja elää monen muuttujan ristipaineessa, mikä vaikuttaa hänen kykyynsä kohdata ja kommunikoida muiden ihmisten kanssa. Maahanmuuttajatyössä ammatillisiin valmiuksiin kuuluu myös kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemysristiriidoista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta ja tähän työntekijä tarvitsee osittain myös teorian tietoa maahanmuuttajan elämäntilanteesta. Maahanmuuttaja käyttää yleisiä kaikille suunnattuja palveluja, mutta myös erityispalveluja. Maahanmuuttajien parissa työskentelevä tarvitseekin tietoa maahanmuuttajien palvelujärjestelmästä ja omasta lähiympäristöstä, jotta hän voisi välittää näistä tietoa asiakkailleen. (Rätty 2002: 8, 210)

Forsanderin mukaan asiakkaiden ulkomaalaisuus ei välttämättä vaadi työntekijältä erityistä poikkeavaa ammattitaitoa, sillä työntekijöiden ammattitaito perustuu ihmisten kanssa työskentelyyn, eivätkä maahanmuuttajat asiakkaina ole sen kummempia. Ihmissuhdetyötä ohjaavat samat periaatteet ja sama ammatillisuus, oli kysymys mistä asiakasryhmästä tahansa. Maahanmuuttaja-asiakkaan poikkeava historia, tausta ja elämäntilanne eivät poista työntekijän ammattitaitoa, eikä asiakkaan maahanmuuttajastatus saisi hallita asiakassuhdetta. Näin ollen siihen ei tulisi fokuksitua ongelmallisuuden näkökulmasta. Maahanmuuttajatausta ainoastaan lisää asiakastyöhön tekijöitä, joiden vaikutuksista työntekijän olisi hyvä olla perillä, jotta voisi toimia ammattiroolinsa edellyttämällä tavalla myös maahanmuuttaja- asiakkaiden parissa. Liian yksioikoiset kulttuuriset selitysmallit eivät välttämättä hyödynnä maahanmuuttajatyötä tekeviä, vaan saattavat jopa vieraannuttaa heidät asiakkaista. Syynä tähän on, että kohdatessaan asiakkaidensa kuvitellun kulttuurisen toiseuden työntekijät tuntuvat unohtavan kaiken ammatillisen pätevyytensä (Forsander 1994: 52- 54).

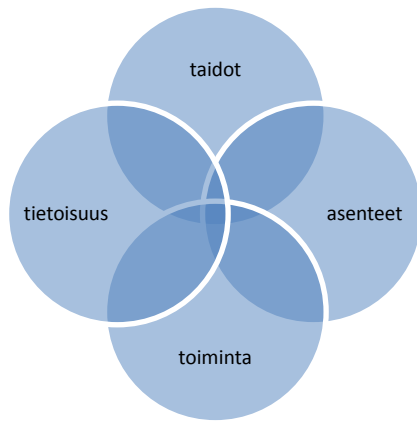
Maahanmuuttajatyön edellytyksenä on ymmärrys asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavista inhimillisistä tekijöistä. Maahanmuuttajan elämäntilanteeseen liittyviä asioita Forsanderia mukaillen ovat muuttoon liittyvät eli muuttopäätökseen johtaneet tekijät, vastaanottavan maan suhtautuminen ulkomaalaisiin, sekä ulkomaalaispolitiikka ja yleinen mielipideilmasto kyseisessä maassa. Muita tekijöitä ovat kulttuuriin liittyvät näkökohdat eli maahanmuuttajan kulttuuritausta, kohdemaan kulttuuri, kulttuurien kohtaaminen, muu elämäntilanne, kuten perhe- ja taloudellinen tilanne, ikä, sekä yksilölliset, persoonaan liittyvät tekijät. Pakolaisten osalta edelliseen voidaan lisätä pakolaisuuteen liittyvät tekijät, kuten pakolaisuuteen johtaneet asiat, pakomatkan "välipysäkit" ja vastaanottavan maan suhtautuminen pakolaisiin ja maassa voimassa oleva pakolaispolitiikka sekä yleinen mielipideilmasto (Forsander 1999: 54).

Ammattitaitoinen asennoituminen maahanmuuttaja- asiakkaaseen edellyttää työntekijältä taitoa, eli työntekijän on hallittava kulttuurirajat ylittävät työmenetelmät, tunnettava ihmisen psyykkisiä perusmekanismeja, sekä yleisesti tunnettava asiakaskunnan taustojen ja muuttokokemuksen vaikutukset nykytilanteeseen. Ammattitaitoinen asennoituminen edellyttää myös toisaalta sitä, että työntekijä on tietoinen toiminnastaan, omista reaktiotavoistaan ja heikkouksistaan, sekä tunnistaa oman kulttuurisidonnaisuutensa ja ymmärtää sen merkityksen omassa työssään. Työntekijän tulee myös pyrkiä ymmärtämään asiakkaan tilannetta samalla kuitenkin varoen liiallista empaattisuutta, joka pahimmallaan johtaa työkyvyttömyyteen. Lisäksi työntekijän tulee noudattaa työetiikkaa, jonka tarkoituksena on suojata sekä asiakasta, että työntekijää vaikeissa tilanteissa ja tähän sisältyy myös rajojen ja roolien asettaminen asiakassuhteessa. (Forsander 1994:58–59).

4.1.3 Kulttuurien välinen kompetenssi

Kompetenssit ovat laajoja osaamiskokonaisuuksia – yksilön tietojen, taitojen ja asenteiden yhdistelmiä. Kulttuurien välisiin kohtaamisiin liittyy olennaisesti kulttuurien välisen kompetenssin käsite, joka sisältää ne valmiudet, joita tarvitaan luonteissa kulttuurien välisissä vuorovaikutustilanteissa. (Hammar- Suutari 2009:123.) Kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa kohtaavat myös erilaiset taustat, arvot, asenteet sekä käyttäytymis- ja kommunikointitavat. Vuorovaikutuksen onnistuminen ja yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää kulttuurien välistä kompetenssia, joka muodostuu tiedollisista ja taidollisista ulottuvuuksista, mutta siihen vaikuttavat myös asenteet ja toiminta. Kulttuurien välinen kompetenssi tulisi nähdä kokonaisuutena, jossa korostuu ajatus paitsi tietoisuudesta ja herkkyydestä, myös taidoista ja haluista toimia erilaisissa kulttuurien kohtaamisen tilanteissa. Kulttuurien välinen kompetenssi käsite korostaa ennen kaikkea vuorovaikutusta kulttuurien välillä, mutta lähteestä riippuen eri tutkijat painottavat siinä kulttuurista sensitiivisyyttä, monikulttuurista asiantuntijuutta ja tietoisuutta (Jokikokko 2002:85–86).

Kulttuurien välinen kompetenssi muodostuu siis neljästä osatekijästä, jotka ovat tietoisuus, taito, asenteet ja toiminta. Kompetenssin ulottuvuudet eivät toisistaan erotettavissa olevia palasia, vaan ne ovat hyvin voimakkaasti kytkeytyneitä toisiinsa ja kehittyvät rinnakkain. Kulttuurien välinen kompetenssi edellyttää kaikkien osa- alueiden huomioon ottamista ja näin ollen ei riitä, että työntekijällä on esimerkiksi taitoa, jos häneltä puuttuu oikeudenmukaisuutta tukeva asenne tai, että hänellä on taitoa, mutta puuttuu uskallus toimia. (Jokikokko 2002:87.)



KUVIO 2. Kulttuurien välinen kompetenssin osa- tekijät Jokikokon mukaan (Jokikokko 2002:87.)

Asenteet ovat Jokikokon mukaan voimakkaasti läsnä myös kaikissa muissa osa- alueissa ja asenteet kehittyvätkin muiden ulottuvuuksien rinnalla ja ovat edellytyksenä tasa- arvoon ja oikeudenmukaisuuteen pyrkivälle toiminnalle. Kulttuurien välisen kompetenssin lähtökohtana voidaanakin nähdä juuri oikeudenmukaista ajattelua ja toimintaa tukevat asenteet. Ongelmallista asenteissa voivat olla osaksi tiedostamattomat asenteet, jolloin niiden tutkiminen ja muuttaminen on hankalaa, mutta omien ennakkoluulojen kohtaaminen ja asenteiden muuttaminen on välttämätöntä kulttuurien välisen herkkyyden saavuttamiseksi (Jokikokko 2002:87–88).

Kulttuurisen tietoisuuden osa- alue on kaksisuuntainen: ensinnäkin sen voi nähdä itsensä ja oman kulttuuritaustansa tuntemisena, mutta lisäksi siihen liittyy tiedot toisista kulttuureista ja ihmisestä. On tärkeää tunnistaa sellaisia kulttuurisia koodeja, jotka toisaalta ohjaavat, mutta myös rajoittavat omia ajatuksia, asenteita ja uskomuksia. Kulttuurinen tietoisuus edellyttää myös tietoa vieraiden kulttuurien arvoista, normeista sekä ajatus- ja käyttäytymismalleista, jotka ohjaavat toisista kulttuureista tulevan ihmisen toimintaa. Jokikokko kuitenkin korostaa ihmisten näkemistä yksilöinä, eikä vain tietyn kulttuurin edustajina. Osana kulttuurista tietoisuutta on kyky tunnistaa ennakkoluuloja, asenteita, oletuksia ja epäoikeudenmukaisia rakenteita yksilön ja instituutioiden tasolla ja kulttuurien välinen kompetenssi edellyttää laajaa yhteiskunnallista tietoutta (Jokikokko 2002:88).

Taitoihin sisältyy taito olla kriittinen tarkastella asioita eri näkökulmista, asettua toisen ihmisen asemaan ja tuntea myötätuntoa eli empatiaa, sekä kyky sopeutua muuttuviin olosuhteisiin ja näissä toiminen ja näihin vaikuttaminen. Kulttuurien kohdatessa vuorovaikutustaidot, joihin kuuluu kyky tulkita ja ymmärtää toisen kulttuurin edustajan kieltä ja erityispiirteitä, sekä kyky tulkita toisen eleitä, ilmeitä ja kehonkieltä, ovat erityisen tärkeitä kulttuurien kohdatessa. Neuvottelu- ja

diplomatiataidot, sekä kyky toimia tilanne- ja paikkakohtaisesti valikoiduin menetelmin kulttuurien välisissä tilanteissa ovat myös osa taitotaspektia kulttuurien välisestä kompetenssista puhuttaessa. Tähän liittyy myös taito toimia tarkoituksenmukaisesti esimerkiksi palvelutarpeen tunnistaminen ja siihen vastaaminen, sekä taito toimia tehokkaasti ajalliset ja taloudelliset resurssit huomioiden niin, että halutut tulokset saavutetaan. (Jokikokko 2002:88–89, Hammar- Suutari 2009:126.)

Toiminnan ulottuvuus syntyy kaikista edellä mainitusta ja kun ihmisellä on tarvittavat kulttuurienväliset taidot ja tiedot sekä oikeudenmukaisuuteen pyrkivä asenne, voi hän rohkeasti ja aktiivisesti puuttua epäoikeudenmukaisuuksiin ja taistella rasismia, ennakkoluuloja, sekä kaikenlaista syrjintää vastaan. (Jokikokko 2002:88–89.)

Sari Hammar- Suutari tutki väitöskirjassaan suomalaisten viranomaisten valmiuksia kohdata kulttuurisesti erilaisiksi kokemiaan asiakkaita, sekä virkailijoiden sopeutumisprosessia työn muuttuessa ja asiakaskunnan monimuotoistuesssa. Käsitellessään kulttuurien välistä kompetenssia Hammar- Suutari lisäsi edellä esiteltyyn kompetenssien osa- tekijät kuvioon ulottuvuuksien reunalle käytettävissä olevat resurssit, kuten asiakkaan palveluun käytettävissä oleva aika. Yksittäisen virkailijan toimintaedellytykset ja pyrkimykset asiakkaiden mahdollisimman yhdenvertaiseen kohteluun on hänen mielestään syytä nähdä laajemmassa yhteydessä. Hammar- Suutari nostaa esille, että viranomaistyö, joka perustuu lakeihin ja säädöksiin, tehdään ylhäältäpäin johdetusti ja näin viranomaiskentällä näkyvät ilmiöt kuten tasa- arvoon ja yhdenvertaisuuteen, erilaisuuteen liittyvät kysymykset pohjautuvat voimakkaasti yhteiskunnan viralliseen, poliittiseen viitekehykseen. (Hammar- Suutari 2009:124)

Kulttuurien välinen kompetenssi kehittyy ajan kautta ja siihen vaikuttavat erilaiset elämäntilanteet, kokemukset ja koulutus. Jokikokko näkee interkulttuurisen kasvun kokonaisvaltaisena prosessina, jossa yksilö joutuu punnitsemaan omia kulttuurisia arvoja ja normejaan sekä käyttäytymistään ja lopullisena tavoitteena on kasvu moninaisuuden tiedostamiseen, ymmärtämiseen ja kunnioittamiseen sekä oikeudenmukaisuutta tukevaan ajatteluun ja toimintaan. (Jokikokko 2002:86.)

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyömme on laadultaan kvalitatiivinen ja toteutimme aineistonkeruumme haastattelemalla maahanmuuttajien parissa työtä tekeviä sosionomeja Helsingin alueella. Työtämme ohjaavia teorioita ovat asiantuntijuus, sosiaalialan asiantuntijuus, sekä kulttuurien välinen kompetenssi.

5.1 Tutkimustehtävä ja tavoite

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tarkastella maahanmuuttajatyössä vaadittavaa asiantuntijuutta. Tutkimustehtävänämmme oli tutkia:

- Millaista osaamista sosionomi (AMK) tarvitsee työskennellessään maahanmuuttajien parissa?

Tarkoituksenamme oli saada suuntaa antavaa tietoa siitä, millaista osaamista sosionomikoulutuksen saaneilta työntekijöiltä vaaditaan maahanmuuttajatyössä. Tutkimalla maahanmuuttajatyössä vaadittavaa asiantuntijuutta tavoitteenamme oli selvittää, tarvitseeko sosionomi (AMK) erityisosaamista työskennellessään maahanmuuttajien parissa ja jos tarvitsee, niin minkälaisista asioista tämän kaltainen erityisosaaminen muodostuu. Tutkimalla työelämässä tarvittavaa asiantuntijuutta halusimme välittää suuntaa- antavaa tietoa siitä, millaista osaamista työkentällä tarvitaan ja näin ollen välittää koulutuksentarjoajille työelämän viestejä. Työmme voi myös toimia mielenkiintoisena luettavana paitsi kaikille sosionomiopiskelijoille, myös erityisesti niille, jotka ovat kiinnostuneet työskentelystä maahanmuuttajien parissa.

5.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyömme on laadultaan kvalitatiivinen ja toteutimme aineistonkeruumme haastattelemalla viittä sosionomia ja yhtä sosionomiopiskelijaa Helsingin alueella. Kolme haastatelluista teki maahanmuuttajatyötä ja loput olivat työssään tekemisissä päivittäin maahanmuuttajien kanssa, vaikka työ sinänsä ei ollut pelkästään maahanmuuttajiin kohdistuvaa. Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina sekä yhden parihaastatteluna, käyttäen teemahaastattelu-menetelmää. Alkuperäinen tarkoituksemme oli toteuttaa kaikki yksilöhaastatteluina, mutta yksi sosionomi pyysi saada parikseen työtoverinsa, joka oli mainitsemamme sosionomiopiskelija. Sosionomi koki, että hän saa hyödyllistä tukea toisesta haastateltavasta ja myös opiskelijalla oli usean vuoden työkokemus, joten emme nähneet parihaastattelun toteutumiselle estettä. Se saattoi jopa olla hyväksi, koska näin pystyimme saamaan myös aivan tuoreen mielipiteen työelämän ja koulutuksen

suhteesta ja muodostaa aineistoamme monipuolisemmaksi. Haastattelukysymyksemme perustuivat esitykseen koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista, jotka on rakennettu ETCS- projektin yhteydessä laadituista koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista, jotka esiteltiin tarkemmin luvussa 3.3. Haastattelurunko sekä koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit ovat työmme lopussa liitteinä. (Liite1 ja Liite 2)

Aluksi kartoitimme Helsingin alueella maahanmuuttajien kanssa työtä tekevät virastot ja palvelut. Lähdimme etsimään haastateltavia soittamalla löytämiimme toimipaikkoihin. Kerrottuamme tutkimuksemme aiheen ja tarkoituksen sekä puhelimitse että sähköpostitse, kaikki toimipaikat olivat kiinnostuneita vastaamaan haastatteluun. Yksiköt sopivat keskenään työyhteisönsä sisällä, kuka olisi tutkimustarkoituksemme perusteella sopivin haastateltava. Haastattelut toteutettiin marraskuun 2010 aikana. Osa haastateltavista pyysi haastattelutilanteesta saada nähdäkseen haastattelumme teemarungon, koska heidän mielestään se helpotti toisinaan laajojenkin ja syvällisempää ajattelua vaativien kysymysten ymmärtämistä. Kuitenkin olimme pyrkineet tekemään teemoja avaavista kysymyksistämme selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Haastateltavilla ei ollut mahdollisuutta tutustua kysymyksiin etukäteen, jolla halusimme varmistaa, että vastaajilla oli mahdollisuus tuoda esille vapaasti omia näkemyksiään mahdollisimman totuudenmukaisesti. Tällöin myöhemmät kysymykset eivät voineet vaikuttaa annettaviin vastauksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2001.)

Haastateltavia informoitiin etukäteen tutkimuksemme aiheesta ja siitä, mitä haluamme selvittää. Kerroimme etukäteen myös siitä, että haastatteluista saatu aineisto käsitellään luottamuksellisesti tutkimuseettisiä ohjeita noudattaen, eikä haastateltavien minkäänlaisia tunnistetietoja tule ilmi työmme raportoinnissa. Olimme myös anoneet ennen haastattelujen aloittamista tutkimusluvan Helsingin kaupungin Sosiaalivirastolta.

Sovimme haastattelut haastateltavien työpaikoille heille sopivana aikana. Pyrimme tekemään haastattelutilanteesta rauhallisen ja rennon keskustelutilanteen, jossa haastateltava sai tuoda vapaasti esiin omia ajatuksiaan meidän ohjaillessa keskustelun kulkua löyhästi teemojemme perusteella. Haastattelut nauhoitettiin myöhemmän analysointivaiheen helpottamiseksi.

Päädyimme keräämään aineistomme yksilöhaastatteluihin, koska tällöin haastateltavat eivät pysty vaikuttamaan toistensa vastauksiin ja mahdollisesti ohjailemaan toinen toisiaan, vaan edellytys aitojen, yksilöllisten mielipiteiden saamiselle on parempi. Toisaalta parihaastattelussa on hyvänä

puolena se, että haastateltavat voivat tukea toinen toisiaan ja auttaa tuomaan mieleen asioita, joita haluaa sanoa.

Toinen perustelu yksilöhaastattelujen valinnalle oli se, että halusimme valita haastateltavamme mahdollisimman monesta erilaisesta paikasta, jotta saisimme mahdollisimman kattavasti erilaisia mielipiteitä ja vaihtelevaa aineistoa. Lisäksi valitsimme haastateltavat Sosiaaliviraston alaisuudessa työskentelevien lisäksi myös kolmannelta sektorilta, koska myös tämä työkenttä tulee olemaan yhä yleisempi sosionomien työllistymisareena.

Olimme huomioineet etukäteen haastattelutilanteeseen liittyvät käytännön asiat, kuten nauhoitusvälineen toiminnan ja jakaneet keskenämme, kumpi on vastuussa mistäkin haastattelun osa-alueesta. Aluksi kertosimme haastateltaville vielä aiheemme ja työmme tarkoituksen.

Valitsimme aineistonkeruutavaksi teemahaastattelun, koska esimerkiksi strukturoitu lomakehaastattelu ei tässä tilanteessa antaisi tarpeeksi syvällistä tietoa tutkimusaiheestamme. Olimme ennen kaikkea kiinnostuneita työntekijöiden henkilökohtaisista näkemyksistä, jotka voivat olla niin monimutkaisia ja laaja-alaisia, että niitä olisi todennäköisesti erittäin vaikea viestittää rajatussa lomakemuodossa. Teemahaastattelu antaa haastattelijalle mahdollisuuden esittää tarpeellisia kysymyksiä haastateltavan vastausten perusteella ja näin täydentää aineistoa tavalla, jota etukäteen ei välttämättä pysty huomioimaan. Käyttämällä teemahaastattelua minimoimme myös vastausvaihtoehtojen rajoittavuudesta aiheutuvien virhetulkintojen riskit.

5.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä ja sijoittuu formaaliudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, jotka ovat kaikille vastaajille samat. Teemahaastattelussa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen tutkimuksen viitekehykseen perustuviin, etukäteen rajattujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Tämänkaltaisen haastattelu antaa tilaa haastateltavien vapaalle puheelle ja ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemojen järjestys on vapaa, mutta haastattelussa ei kuitenkaan voi kysyä mitä tahansa, vaan pyrkimyksenä on löytää tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun sekä tutkimustehtävän kannalta merkityksellisiä vastauksia, jolloin haastattelija on vastuussa siitä, että

etukäteen valitut teemat käydään haastateltavan kanssa läpi (Eskola- Suoranta 2001: 86, Sarajärvi- Tuomi 2002: 77.78).

Teemahaastattelu on muodoltaan niin avoin, että siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti. Tällöin kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien omaa aitoa puhetta. (Eskola- Suoranta 2001: 87.) Tämä oli meidän tavoitteenamme: halusimme haastateltavien kokevan tilanteen mahdollisimman vapaamuotoiseksi, mutta tavoitteelliseksi keskusteluksi.

5.3 Aineiston analysointi

Valitsimme aineiston analysointitavaksi teemoittelun, koska se on luonteva tapa analysoida teemahaastatteluja. Luimme litteroimamme aineiston moneen kertaan yhdessä sekä erikseen, jotta aineistosta ei jäisi poimimatta mitään olennaista. Haastatteluaineiston perustuessa teema- aiheisiin tai avoimiin kysymyksiin, se voidaan analysoida kuten laadullinen aineisto yleensä analysoidaan, eli käsittelemällä aineisto tutkimuksen teoreettisten taustaoletusten, tutkimuskysymysten ja - ongelmien antaman viitekehyksen mukaisesti. (Anttila 2002.)

Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna koodausta. Kun aineistoa järjestellään teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan esimerkiksi kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhutaan kyseessä olevasta teemasta. Teemoja eli keskeisiä aiheita muodostetaan useimmiten aineistolähtöisesti etsimällä tekstimassasta sen eri haastatteluja, vastauksia tai kirjoitelmia yhdistäviä seikkoja. (Saaranen - Kauppinen- Puusniekka: 2006.) Käytimme teemoittelussa apunamme tietokoneen tekstinkäsittelyohjelmaa ja sen avulla leikkasimme kaikki tiettyä teemaa koskevat kohdat omiksi kokonaisuuksiksi. Teemana ollessa esimerkiksi eettinen osaaminen etsimme aineistosta kaikki ne kohdat, joissa käsiteltiin eettistä osaamista ja merkitsimme kyseisen teeman omalla värillä. Litteroidusta aineistosta kokosimme erilliseen tiedostoon kaikki eettistä osaamista koskevat kohdat. Käsitelimme aineistoa näin jokaisen erillisen teeman osalta. Tämän jälkeen tiivistimme kokonaisuudet hallittavaan muotoon ja poistimme aineistoista epäolennaisuudet.

Aineistosta lainattujen kohtien eli sitaattien tarkoituksena on havainnollistaa aineistoa ja tarjota lukijalle todistus siitä, että hänellä on todellakin ollut aineisto, johon hän analyysinsä pohjaa ja että aineisto on antanut johtolankoja juuri näiden teemojen muodostamiseen. Sitatien käytössä tutkijan tulee olla kriittinen ja pohtia sitaattien tarkoitusta sekä tarkoituksenmukaisuutta.

(Saaranen- Kauppinen Puusniekka 20006b). Tarkoituksenamme on käyttää sitaatteja havainnollistamaan hankkimaamme aineistoa, sekä tuomaan aineistoa lukijalle todellisemmaksi. Aineistoa käsitellessämme annoimme haastateltaville tunnukset A-F ja sitaattien lopussa ne ovat merkitty haastateltavan tunnuksen mukaan HA- HF. Tässä työssä sitaatteja ovat kaikki sisennetyt, pienemmällä fonttikoolla kirjoitetut tekstiosiot.

6 Haastatteluista saatu materiaali ja tulokset

Seuraavaksi esittelemme haastattelujen materiaalin ja niistä saadut tulokset.

Haastateltavina oli viisi sosionomia ja yksi sosionomi-opiskelija. Puolet vastaajista korosti, että vaikka he työssään jatkuvasti kohtaavat maahanmuuttajataustaisia asiakkaita työ ei perustu asiakkaan maahanmuuttajataustaan ja he kokivatkin, etteivät tee varsinaisesti maahanmuuttajatyötä. Työn perustaksi nämä haastateltavat nostivat jonkun muun viitekehyksen, kuten esimerkiksi lastensuojelulain tai haastateltavat näkivät monikulttuurisen työn osana toimintaa. Loput vastaajista olivat työskennelleet erityisesti maahanmuuttajiin kohdentuvassa työssä 2-15 vuoteen.

6.1 Maahanmuuttajatyön erityisosaaminen

Yksi vastaajista vastasi kysymykseen ”tarvitaanko maahanmuuttajatyössä erityisosaamista?” yksiselitteisesti, että kyllä tarvitaan. Loput vastaajista kokivat, että kyllä erityisosaamista tarvitaan, mutta tarve riippuu siitä, millä aloilla työskentelee. Kaksi vastaajista korosti, että tämänkaltainen erityisosaaminen syntyy usein työn kautta. Haastateltavien vastauksien yleislinja kysymykseen oli, että erityisosaamista tarvitaan, mutta he korostivat myös sitä, että on mahdoton vaatimus työntekijältä tietää ja osata kaikkea esimerkiksi asiakkaiden kulttuuritaustoista.

Kaksi kolmasosaa vastaajista nosti esille käsitteen kulttuurisensitiivisyys ja sen merkityksen osana maahanmuuttajatyön erityisosaamista. Yli puolet haastateltavista mainitsi vastauksissaan kulttuurin. Yksi haastateltavista näki kulttuurien tuntemuksen haasteena ja korosti, että työntekijänä ei voi tietää kaikkien asiakkaiden kulttuurien ominaispiirteistä kaikkea, eikä se välttämättä ole tarpeenkaan. Yhteiskuntatieteiden tohtori Riitta Järvinen toteaaakin väitöskirjassaan, että nykypäivän Suomessa ammattiauttajalla ei ole edes mahdollisuutta pitkiin ja kokonaisvaltaisiin suhteisiin, joiden kuluessa hän voisi kerätä jatkuvasti kokemuksellista tietoa eri asiakkaiden kulttuuri-identiteetin muodostumisesta (Järvinen 2004:160.)

Toinen haastateltava piti tärkeänä myös työntekijän kykyä tiedostaa oman kulttuurin merkitystä omassa arvomaailmassa ja omien asenteiden muokkaantumisessa. Myös Järvisen mukaan kulttuuriin liittyvät merkitykset muotoutuvat jatkuvasti uudelleen ihmisten välisessä dynaamisessa vuorovaikutuksessa, joten ihmisten kulttuuri-identiteetti elää jatkuvassa muutoksessa, myös ammattiauttajan ja asiakkaan välisessä suhteessa. Vuorovaikutuksellisessa työskentelysuhteessa työntekijän pohdittavaksi tulee se, miten ymmärtää sekä asiakasta, että omaa itseään kulttuurisena toimijana. (Järvinen 2004:160.)

Yksi vastaajista sanoi maahanmuuttajatyössä tarvittavan asenteiden muutosta, sekä osaamista kysyä ja kyseenalaistaa. Hän myös korosti työntekijän kykyä tehdä omia päätelmiä asiakkaan tilanteesta saatujen tietojen perusteella ilman, että ennakkoluulot ja asenteet vaikuttavat niihin.

Enemmän mä sanoisin et maahanmuuttajatyössä tarvitaan ehkä asenteiden muutosta ja osaamista kysyä ja kyseenalaistaa. Ehkä sellaista kykyä tehdä omia päätelmiä sen tiedon perusteella mitä sä saat asiakkaasta - eikä näiden omien kuvitelmien, ennakkoluulojen ja asenteiden mukaan. (HD)

6.2 Sosionomin (AMK) asiantuntijuus maahanmuuttajatyössä

Kolmantena ja neljäntenä kysymyksenä kysyimme, kokeeko haastateltava, että maahanmuuttajatyössä tarvitaan erityisosaamista, sekä minkälaista asiantuntijuutta sosionomi hänen mielestään tarvitsee työskennellessään maahanmuuttajien parissa. Osa vastaajista vastasi päällekkäin näihin kysymyksiin, eivätkä näin ollen tehneet selkeätä eroa niiden välillä.

Asiantuntijuus- teeman osalta yksi vastaajista sanoi, että maahanmuuttajatyössä työntekijällä on tärkeää olla hyvä asioiden sietokyky, sekä kyky hyväksyä erilaisuutta. Hänen mielestään työntekijän on hyvä kyetä kyseenalaistamaan eettisiä normeja, sekä tunnistamaan omia arvoja. Yksi vastaajista toi esille sosionomikoulutuksen tärkeyden työssään ja kanssakäymisessä asiakkaiden kanssa. Hän koki, ettei pystyisi tekemään työtään yhtä ammattimaisesti ilman saamaansa koulutusta. Hän myös toi esille vastauksessaan kulttuurin ymmärtämisen ja sen tärkeyden ihmisen kohtaamisessa. Myös erilaiset työskentelymallit ja -menetelmät ja niiden hallitsemisen tärkeys asiakastyössä tulivat esille sosionomin asiantuntijuudesta puhuttaessa.

6.3 Eettinen osaaminen

Maahanmuuttajatyössä ei haasteltavien mielestä pääsääntöisesti tarvita erityistä poikkeavaa eettistä osaamista, vaan sosiaalialan yleiset normit ovat yhtäläillä pohjana myös

maahanmuuttajatyössä. Maahanmuuttaja- asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä tulisi kuitenkin kiinnittää erityistä huomiota joihinkin seikkoihin, kuten asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseen.

Esim. kun vastaanotolla on tulkki, puhutaan tulkin kanssa tai jos on tukihenkilö, puhutaan tukihenkilön kanssa, et asiakas on edelleen asiakas--sä oikeesti olet tämän ihmisen kanssa vuorovaikutuksessa ja tulkki on vain tulkkamassa. (HD)

Tärkeitä eettisiä aspekteja maahanmuuttajatyössä ovat luottamuksellisuus, rehellisyys ja realistinen ote työhön. Asiakastyössä tulee olla herkkäotteinen sanomissaan ja neuvoissaan, koska joillekin asiakkaille kaikki työntekijältä saatu tieto on absoluuttisen totta, eikä ikinä saisi antaa turhaa toivoa, vaan työntekijän tulisi mieluummin olla karkean rehellinen. Eettinen ongelmanratkaisukyky asiakastyössä on tärkeää, jotta työntekijä pystyy määrittämään työn lähtökohdat ja tavoitteet.

Mut sun pitää aika hyvin pystyä erottelemaan sellasta oikeeta väärää ja et mikä on sit oikeesti oikein ja mikä väärin koska sit tulee myös paljon semmosta missä sä et voi tietää, mikä on totta, mikä on väärin (HF)

6.3.1 Arvoristiriidat ja itsereflektio

Omien sisäänrakennettujen arvojen ja asiakkaiden arvomaailman välinen ristiriita, sekä näistä aiheutuvat arvokonfliktit koettiin yhdeksi haastavimmista asioista päivittäisessä työssä. Edellä mainittu alue vaatii työntekijältä ennen kaikkea itsetuntemusta, jotta hän pystyy tunnistamaan näistä ristiriidoista juontuvat tuntemukset ja käsittelemään niitä. Muuten konfliktit saattavat haastateltavan mukaan näyttäytyä esimerkiksi työntekijän epämääräisenä pahana olona, sekä tyytymättömyytenä asiakkaan toimintaan. Arvoristiriidat ovat monenlaisia, esimerkiksi mitä tulee lasten ja naisten asemaan tietyissä kulttuureissa ja kaikki vastaajat kokivatkin kohtaavansa arvoristiriitatilanteita työssään. Arvoristiriitatilanteita koettiin ilmenevän kuitenkin toki myös suomalaisten asiakkaiden kanssa.

Sosionomikoulutus vaikuttaa haastattelujen tulosten mukaan positiivisesti eettiseen osaamiseen. Yksi haastateltava toi esille, että hänen työpaikallaan sosiaalialan koulutuksen saaneet ohjaajat kohtaavat vähemmän ristiriitatilanteita asiakastyössä kuin ne, joilla ei ole esimerkiksi sosionomin koulutustaustaa. Asiantuntijuus on syntynyt työkokemuksen ja lisäkoulutuksen, kuten terapiakoulutuksen kautta ja asiantuntijuus kehittyy jatkuvasti. Sosionomikoulutuksessa tärkeitä esiin tulleina teemoja olivat vuorovaikutus, dialogisuus, sosiaalipedagogiikka, vahvistaminen,

asiakkaan kohtaaminen samalla tasolla, sekä asiakkaan subjektiivisuuden kunnioittaminen. Yhden haastateltavan mielestä sosionomikoulutuksessa toisaalta jäi vähemmälle omien tunteiden käsitteleminen, mikä olisi hänestä tärkeää.

Arvoristiriitatilanteita ilmenee myös työntekijän ja yhteiskunnan välisessä suhteessa. Ristiriidat syntyvät yhteiskunnan asettamien raamien sisällä työskentelyssä ja mitä tulee esimerkiksi lainsäädäntöön. Työntekijän velvollisuus on auttaa huolimatta asiakkaan ja hänen arvomaailman eroavaisuuksista. Kyky hyväksyä yhteiskunnan asettamat rajat työlle ja osaaminen toimia arvoristiriitatilanteissa ovat osa työntekijän ammatillisuutta. Edellä mainittu asiantuntijuus syntyy työntekijän työstä millä alalla tahansa ja elämäkokemuksesta, jotka antavat yksilölle avarakatseisuutta ja kykyä tarkastella asioita kokonaisvaltaisesti.

Jos aattelee suomalaista yhteiskuntaa ja siis sanotaan et mulla tulee enemmän sellasia henkilökohtasia ristiriitoja just niinku siihen mitä sä näät tässä työssä ja mitä sä pystyt sitte suomen lakien mukaan toimimaan -- kuitenkin asiakas on tavallaan se asiakas ja että mun velvollisuus on auttaa sitä oli sen arvot minkälaisia tahansa, et eihän ne voi sitte sillä tavalla vaikuttaa mun työhön. (HF)

Perheväkivaltatilanteet, fyysinen kuritus, sekä kunniaväkivaltaan liittyvät ilmiöt, kuten pakkoavioliitto olivat yhden haastateltavan mielestä esimerkkejä sellaisia tilanteista, joissa eettinen reflektiokyky on tarpeen. Näissä tilanteissa työntekijän täytyy käydä keskustelua itsensä kanssa siitä, mikä on oikein ja mikä on väärin, sekä missä rajat kulkevat. Työntekijältä vaaditaan tällaisissa tilanteissa kykyä sietää epävarmuutta, sekä kohtaamisen asiantuntijuutta. Huolimatta arvoristiriidoista tärkeintä on, että kykenee kohtaamaan asiakkaan aidosti. Työntekijän on myös kyettävä tunnistamaan tilanteessa itsessä heränneet esimerkiksi vihan ja epävarmuuden tunteet. Kaikesta huolimatta työntekijän on osattava asettua asiakkaan asemaan ja kartoittamaan hänen tarpeensa, kuitenkin ottaen vastuu myös viranomaisen roolissa toimimisesta.

Eettisten asioiden punnitseminen oli haastateltavien mielestä tärkeää maahanmuuttajatyössä. Työntekijä reflektoi ja prosessoii eettisiä kysymyksiä pitkin päivää yksilöllisesti ja työyhteisön sisällä, joka helpottaa työn tekemistä. Yksi vastaajista koki jo koulutuksen kautta saaneensa herättelyä eettiseen reflektioon ja koki kehittyneensä itse työvälineenä jo koulutuksen aikana. Hän pitää tärkeänä, että työntekijöillä olisi samanlainen eettinen näkökulma asioihin, koska useat ristiriidat syntyvät usein siitä syystä, että kaikki ajattelevat ja toimivat vähän eri tavalla ja tämä vaikeuttaa työyhteisön sisäisen luottamuksen syntyä. Haastateltavan mukaan toimiva ja moniammatillinen työyhteisö auttaa henkilökohtaisen eettisen näkemyksen syntymisessä. Esimerkkinä konfliktitilanteesta, jossa eettinen itsereflektio on tarpeen ovat asiakkaiden väliset

väkivaltatilanteet, jolloin työntekijän on kyettävä toimimaan oikein ja mahdollisuuksien mukaan hallitsemaan sitä menemättä asiakkaiden tunteisiin mukaan.

6.4 Asiakastyön osaaminen

Tarviitsä mitään muuta ku vuorovaikutustaitoja?? (HF)

Kohtaaminen ja eläytyminen asiakkaan tilanteeseen, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen, näkeminen ja kuuleminen ovat tärkeitä vuorovaikutustaitoja. Kuunteleminen, läsnäolo, avoimuus, rehellisyys, ymmärtäminen, kyseenalaistaminen ja oman ajatuksen selkeä ilmaiseminen ovat tärkeitä osa- alueita. Tämän toteaa myös Päivi Aho, jonka mukaan sosiaalialan ammattitaidossa on oleellista juuri kyky asiakasta tukevaan vuorovaikutukseen, jossa merkityksellistä ovat pienet asiat; esimerkiksi miten työntekijä on läsnä ja miten hän välittää ymmärtämyksensä (Aho 1999: 331.) Haastateltavien mukaan maahanmuuttaja- asiakkaan kohdalla erityisen tärkeitä vuorovaikutuksessa on varmistaa, että asiakas aidosti ja oikeasti ymmärtää, mistä keskustelussa puhutaan, koska usein vaikeissa tilanteissa asiakkaan on helppo vain myötäillä työntekijää asiaa oikeasti ymmärtämättä. Vuorovaikutustilanteessa on hyvä myös tiedostaa asiakkaan tilanne, esimerkiksi ihmisen ollessa shokissa, hänen vastaanottokykynsä on hyvin rajallinen, jolloin työntekijän on jatkuvasti varmistettava, että todellinen kontakti toiseen osapuoleen on edelleen olemassa.

Myös työntekijän on keskustelussa kiinnitettävä huomiota aitoon kuulemiseen, eikä vain kuuntelemiseen. Maahanmuuttajatyössä tähän luo omat haasteensa asiakkaiden usein heikko kielitaito. Monesti on tarpeellista käyttää tulkkeja, mutta tämäkin vaatii työntekijältä omanlaista osaamista, koska tulkitkin ovat hyvin erilaisia.

Mutta osa tulkeista on sellaisia et ne on sitä mieltä, että jos ne tulkaa oman maan miehelle, et lisää sinne vielä todella paljon omaa tekstiä ja selityksiä ja niin pois päin, eli pitää myöskin osata sanoa tulkille mitä sä oikeen kysyt, mitä sä oikeesti nyt niinku puhut sille, koska mä sanoin ihan viis sanaa, mut sä puhuit viis minuuttia, et koska muuten helposti jää semmoinen ulkopuolinen olo, et sä oikeesti tiedät minkälaisia ohjeita se tulkki antanut. " (HD)-- "tulkkeja on myös äärettömän huonoja, mikä on yksi suuri ongelma pääkaupunkiseudulla, ne puhuu mitä sattuu. (HF)

Luottamuksen rakentaminen vuorovaikutussuhteessa on haastateltavien mukaan aina pitkä prosessi ja sitä ei välttämättä edes synny. Esimerkiksi turvapaikanhakijan aikaisemmat kokemukset viranomaisista, esimerkiksi poliisista, saattavat olla huonot. Tällöin luottamuksen rakentaminen sosiaalialan työntekijään on ongelmallista, sillä asiakas ei välttämättä erota eri viranomaisten

rooleja toisistaan. Kriisityötä tekevä haasteltava koki, että vuorovaikutussuhteessa luottamuksen syntyminen asiakkaan ja työntekijän välille edesauttaa asiakkaan luottamusta myös itseensä, jonka kautta asiakas vahvistuu ja voimaantuu, sekä aktivoituu tekemään itsenäisesti asioita. Yhden haastateltavan mielestä asiakkaiden toimintakyky ja itsenäinen toiminen riippuu myös heidän kulttuuritaustastaan, esimerkiksi toisissa kulttuureissa nainen pystyy toimimaan hyvinkin itsenäisesti ja vapaasti, kun taas toisissa naisen asema on hyvin heikko ja lannistettu.

Kaikki tähän opinnäytetyöhön haastattelemamme työntekijät pitivät englannin kielen osaamista tärkeänä ja yhden haasteltavan mukaan mitä enemmän kieliä osaa, sitä parempi maahanmuuttajatyössä, mutta se ei ole edellytys työn tekemiselle. Haastattelemiemme työntekijöiden mukaan kieliosaaminen vaikuttaa vuorovaikutussuhteessa, mutta ei ole kaikkein oleellisin tekijä. Asiakastyössä voidaan käyttää avuksi tulkkipalveluja ja vuorovaikutuksessa kehonkielelläkin saadaan monet asiat selvitettyä. On hyvä, jos pystyy kommunikoimaan asiakkaan äidinkielellä, mutta on mahdoton vaatimus kyetä osaamaan kaikkien asiakkaiden äidinkieltä.

Enemminkin kuin kieliosaamista maahanmuuttajatyössä vaaditaan haastateltavien mielestä taitoa puhua hyvin pelkistettyä ja yksinkertaista selkosuomea ja taitoa hallita muita viestinnän muotoja, varsinkin jos on kyseessä asiakas, jonka kanssa ei löydy mitään yhteistä kieltä. Arkipäivän viestintä onnistuu edellä mainituin keinoin, mutta psykososiaalinen tuki, sosiaali- ja terveyspalveluiden tarkoituksenmukainen käyttö, sekä syvempi asiakassuhde vaativat sen, että asiakas saa käyttää omaa äidinkieltään.

Viittomankieli on hirveen hyvä. Sun omakeksimä ihan. Teet, näytät, viet, osottelet, värit, kirjaimet.. Kaikki tämmönen visuaalinen mitä voit käyttää, ne kaikki auttaa. Mut eihän se sit taas pitemmän päälle onnistu. (HF)

Persoonallisuus, improvisaatiokyky, sekä taito osata nauraa väärinymmärryksille ja teknologian hyödyntäminen, kuten erilaisten kääntäjäohjelmien käyttäminen ovat tapoja helpottaa vuorovaikutusta.

Työntekijän oman ihmiskäsityksen ja arvomaailman tunnistamisella asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä on kaikkien haastateltavien mielestä tärkeä merkitys. Jotta voi kohdata toisen, täytyy työntekijän kohdata itsensä ja reflektoida sitä. Toisin sanoen täytyy osata tunnistaa, mikä merkitys omalla ihmiskäsityksellä ja arvomaailmalla on omaan työhön ja siihen miten kohtaa ihmisiä. Arvomaailma ei ole kuitenkaan muuttumaton ja stabiili ilmiö, vaan siihen vaikuttavat muun muassa ympäristö, ikä, kokemukset, perhetausta ja eletty elämä. Työtä tehdään omalla

persoonallaan, mutta tästä huolimatta on osa ammatillisuutta pystyä tekemään työtä neutraalilla tasolla.

Kyl myös huomaa semmosia, et se että mitä sie ite henkilökohtaisesti ajattelet asioista tai ihmisistä niin se kyllä paistaa läpi siitä kun teet työtä ja niistä asenteista ja kyl välillä tulee myös negatiivisia asenteita sitten esille ja ne pitää käydä läpi, koska jokaisella ihmisellä on joskus negatiivisia ajatuksia joistain tietystä asiakasryhmästä esim. niin se, että niitä täytyy työstää ja ne pitää tunnistaa ja niistä pitää rohkeesti puhua ääneen. Koska sillä tavalla sitä pystyy sitte käsitteleen ja työyhteisössä myös rohkeesti puhuu niistä, koska kuitenkin meidän pitää olla ammattilaisia ja sitte kohdata ihmiset ihmisinä, on ne sitten mistä tahansa. (HE)

6.4.1 Asiakkaan kulttuuritausta, tavat ja normit

Vastaajien mielestä kulttuuritaustojen tuntemuksessa ongelmallista on, että asiakas ei välttämättä tule kohdatuksi yksilötasolla, vaan tietyn kulttuurin edustajana. Stereotypiat ja yleistäminen ovat maahanmuuttajatyössä yhden haastateltavan mukaan yleisiä, mutta vaarallisia, koska tällöin asiakkaan ihmisyyys ja yksilöllinen kokemusmaailma voivat jäädä huomiotta. Kulttuurista taustaa enemmän ihmisen toimintaan vaikuttaa esimerkiksi sosiaalinen asema, oma elämänhistoria ja kokemukset, koulutustausta sekä sopeutuminen uuteen kotimaahan. Jo kulttuuri käsitteenä voi olla haasteellinen. Kaksi näennäisesti saman kulttuurin edustajaa voivat omata täysin erilaiset tavat, historian ja kulttuuritaustan.

Venäjällä alueelliset erot on niin valtavia. Se et ne kaikki puhuu Venäjää, mut et ne omalla tavalla voivat olla mistä vain-- Baltian venäläinen ja Kazakstanista kotoisin oleva, se on kaksi eri persoona, se on kaks eri kulttuuria. (HF)

Nii, voihan se olla hyödyllistä.. mut seki voi olla välil hyödyllistä et ei tunne ja et on vaan kiinnostunut ja kysy et miten teil tehään. Et must se on oleellisempaa ku et tietääks niit etukäteen, et yhdessä, et on kiinnostunu siit toisen kulttuurista ja kokemusmaailmasta. Ja sit toisaalta myös siitä, mitä on sen kulttuurin takana, mitä se on se ihmisyyys siellä. Se ei oo kuitenkaan kaikki se kulttuuri. Se ei määrittele ihmisiä. (HC)

Kulttuurien tuntemuksella voi kuitenkin olla myös selkeää hyötyä asiakastyössä ja vuorovaikutuksessa. Erilaisten kulttuuristen normien ja käyttäytymistapojen tunteminen helpottavat vuorovaikutusta, esimerkiksi kun työntekijä osaa kunnioittaa kulttuurisia soveliaisuussääntöjä kohtaamisessa. Kulttuurien tuntemus antaa myös tiettyjä viitteitä siitä, mitä asiakas on saattanut kohdata kotimaassaan ja minkälaisista oloista asiakas on saapunut Suomeen. Maahanmuuttajat saapuvat Suomeen hyvin vaihtelevasti oloista ja syistä, joka on tärkeää tiedostaa. On eri asia tulla Suomeen perhesiteiden perusteella vapaaehtoisesti toisesta länsimaasta, kuin saapua maahan turvapaikanhakijana sota- alueelta.

Mut en mee enää, alussa menin kättelemään somalimiehiä kun ne tuli, mut en mie enää niin tee, että sillä tavalla sitä oppii tietää ja oppii käyttäytyä enemmän sillä tavalla et mikä toimii parhaiten. (HD)

Riitta Järvisen mukaan työ eri kulttuureista tulevien maahanmuuttajien parissa edellyttää myös sen myöntämistä, että oma tieto vieraista kulttuureista on aina rajallista ja sen, että ihmiset kulttuurisina toimijoina muokkaavat myös itse kulttuurista identiteettiään. Työntekijä voi lisätä omaa tietämystään eri kulttuureista, jos hän suostuu ottamaan huomioon maahanmuuttajan omat äänet ja tarinat ja niissä piilevät tiedot ja merkitykset ja soveltaa näitä esimerkiksi tutkimuksista kertyvään tietoon (Järvinen 2004:160).

Koulutuksen tiimoilta haastateltavat pitivät tärkeänä yleissivistyksenkin kannalta, että opiskelijoille annettaisiin tietty pohja ja valmiudet ymmärtää sitä, mitä maailmalla tapahtuu ja millainen merkitys näillä asioilla on Suomeen saapuvien maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä. Kulttuurien tuntemusta olisi hyvä käsitellä koulutuksessa teoreettisesti, mutta myös kulttuurien välisen käytännön kohtaamisen tasolla.

Eli siinä on kulttuurin kanssa aika vähän tekemistä -- nämä kokemukset mitä näillä ihmisillä on mahdollisesti, ne on nähneet että kun hyvin monta läheistä on tapettu heidän silmiensä edessä, lapset nähneet miten äitiä on raiskattu ja näitä kokemuksia joista ei ollut mahdollisuutta missään puhua ja sit ne pakolaisleirillä vuosien aikana menevät alitajuntaan ja se vaikuttaa siihen, just miksi tää perhe tekee päätöksiä. Nämä kokemukset vaikuttavat paljon enemmän kuin se et ne ovat Burmasta kotoisin. (HD)

6.4.2 Asiakastyön teoreettiset työorientaatiot ja työmenetelmät

Eli 15 vuoden jälkeen varmaan harva käyttää niitä tietoisesti ja myöskin näistä tulee sellainen omalle sopiva sekoitus menetelmistä ja työtavoista. (HD)

Kysyttäessä erilaisten teoreettisten työmenetelmien ja työorientaatioiden käytöstä käytännön työssä vain yksi haastateltavista pyysi avaamaan kokonaisuutta laajemmin. Teoreettisilla työmenetelmillä tarkoitimme itse erilaisia työtä ohjaavia teoriaan perustuvia menetelmiä, kuten dialogisuus, sosiaalipedagogiikka, sosiaalinen innostaminen, ohjaus- ja neuvonta ja erilaisten luovien menetelmien käyttö työssä. Erilaisia teoreettisia työmenetelmiä ei yksikään haastateltavista kertonut käyttävän kovinkaan tietoisesti päivittäisessä työssään. Työmenetelmät ja tavat muotoutuvat kokemuksen kautta ja joskus työntekijä joutuu myös itse keksimään uusia lähestymistapoja. Tästä huolimatta esimerkiksi ryhmätyöskentelyssä työntekijät kertoivat toisinaan soveltavansa tavoitteellisesti erilaisia teoreettisia työmenetelmiä, joiden käyttämiseen osa haastateltavista kertoi koulutuksen antaneen hyvän teoreettisen pohjan.

6.5 Palvelujärjestelmäosaaminen

Palvelujärjestelmäosaaminen koettiin tärkeäksi varsinkin ohjauksen ja neuvonnan yhteydessä, sillä yksi taho ei kykene tarjoamaan asiakkaalle kaikkia hänen tarvitsemiaan palveluita. Lainsäädännön monimutkaisuus, turvapaikkaprosessiin ja –järjestelmään, sekä kunnallisiin järjestelmiin ja yhteiskunnan toimintatapoihin liittyvät seikat tekevät palvelujärjestelmän tuntemisen tarpeelliseksi maahanmuuttajatyössä. Hyviä peruspalveluja on tarjolla monipuolisesti, mutta haasteena on palvelujen hajanaisuus ja epäselvyys, jolloin asiakkaat eivät itsenäisesti kykene hakeutumaan palvelujen piiriin.

Tutkimuksemme haastatteluaineistosta käy ilmi, että vastaajien mielestä sosionomin peruskoulutuksessa ei tarvitse käydä läpi erityisesti maahanmuuttajia koskevaa lainsäädäntöä, vaan tieto muodostuu työelämässä erilaisten asiakastilanteiden myötä ja tarvittaessa myös konsultaatioapua on saatavilla muualta. Vastaajien mielestä koulutuksessa tulisi lainsäädännön osalta käsitellä vain peruslainsäädäntö, koska myös lait muuttuvat usein ja ne ovat monimutkaisia ja asiakasryhmäkohtaisia. Toisaalta yksi haastateltavista toteaa, että tarve lakien hallitsemiselle riippuu luonnollisesti myös siitä, kuinka hyvin haluaa tehdä työtään. Lainsäädäntö näkyy vahvasti maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työssä ja luo raamit toiminnalle. Sosiaalihuoltolain lisäksi työssä usein näkyvät ulkomaalaislainsäädäntö, sekä turvapaikanhakijoita koskevat lainsäädännöt, niin valtakunnallisella kuin kunnallisella tasolla.

Maahanmuuttajille suunnattuja erityispalveluja on haastateltavien mukaan saatavilla, mutta hyvin vähän. Erityispalveluihin ohjaamisessa haasteena ja ongelmana on palveluntarjoajien huono viestittäminen palveluistaan ostajille, maahanmuuttajaryhmien eriarvoinen kohtelu palveluiden saannissa, sekä alueellinen eriarvoisuus, sillä pienemmissä kunnissa ja kaupungeissa erityispalveluja ei ole samalla tavalla saatavissa.

Palvelujärjestelmäosaaminen rakentuu suurimman osan vastaajien mielestä yhteistyössä koulutuksen ja työelämän kanssa. Koska palvelujärjestelmä muuttuu ja kehittyy jatkuvasti on sen perinpohjainen tunteminen mahdotonta ja tarpeetonta, mutta päivitettyä osaamista on tärkeä kuitenkin ylläpitää lisäkoulutuksin ja yhteistyössä muiden alan toimijoiden kanssa.

Haasteltavien mielestä perustiedot palvelujärjestelmästä on tärkeää käydä koulutuksen aikana muodostaakseen opiskelijoille perusnäkömyksen siitä, millaisia palveluja on olemassa ja ennen kaikkea mistä niitä löytää. Vaikka palvelujärjestelmän syvempi tuntemus kehittyy

asiakastyökokemuksen kautta, osan vastaajien mielestä jo koulutuksessa annettava tieto saisi olla ehdottomasti syvempää ja laaja- alaisempaa.

Mun mielestä sen pitäis olla paljon laajempi, koska sit on kuitenkin erittäin tärkeitä musta kela, työkkärit, tämmöset isot laitokset, missä on paljon monimutkasia juttuja ja peruslomakkeet voi olla hankalia. (F)

6.5.1 Palveluohjaus

Haasteltavat kertoivat käyttävänsä työssään jatkuvasti ohjausta, neuvontaa ja yksilötukea, joiden voidaan katsoa olevan palveluohjauksellisia työotteita.

Sosiaali- ja Terveysministeriön selvityksen mukaan työntekijät tarvitsevat välineitä, työmenetelmiä ja ammatillista osaamista kotouttamisen prosessien ja muiden palvelujen kehittämiseksi ja maahanmuuttajat muodostavat käsityksen suomalaisesta yhteiskunnasta osaksi palvelujärjestelmästä saatujen kokemusten perusteella. Palveluohjauksessa työntekijöiden tulisi kiinnittää huomiota, miten maahanmuuttajille tiedotetaan palveluista ja miten heitä ohjataan esimerkiksi kasvatusta, hoitoa, ja sosiaalipalvelujen käyttäjinä. Selvityksen mukaan palveluohjauksessa haasteena on, että yleisissä palveluissa ei tunneta riittävässä määrin kotouttamista ja siihen liittyviä lakeja. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 21).

Haastatteluaineistomme perusteella palveluohjaus itsessään ei välttämättä ole riittävää, vaan työntekijän on myös otettava vastuu siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvan ja hänen tarvitsemansa palvelun paikassa, mihin hänet ohjataan. Haastateltavat antoivat ymmärtää, että myöskään viranomaistahojen verkostoyhteistyö ei ole saumatonta tämän takaamiseksi. Mahdollisimman hyvien palveluiden valitseminen palvelujärjestelmästä asiakkaalle tuottaa työntekijöille vaikeuksia, koska on ongelmallista pysyä mukana palvelujärjestelmän muutoksessa ja saada kaikki tarvittava informaatio palveluista. Tämä ongelma näkyy varsinkin pääkaupunkiseudulla, jossa useampia kuntia ja jokaisella omat palvelusysteeminsä. Maahanmuuttaja- asiakkaiden kanssa yksi vastaaja koki haasteelliseksi saada asiakkaille heidän tarvitsemiansa tärkeitä mielenterveys- ja terapiapalveluja, niitä ei joko ole tai niihin on vaikea päästä.

Maahanmuuttajilla on aika paljon myös lisääntynyt mielenterveysongelmat ja monella on lääkitys, ni se on just sitä et on käyty lääkärissä ja tungettu lääkkeitä et syöppä näitä ja

pärjälle, ja sit ku sä yrität oikeesti alkaa ettii tämmöselle asiakkaalle terapiapalvelua, koska eihän se pelkällä lääkkeellä lähe pois—ni sellasia ei vaan oo. (HE)

Hallituksen vuoden 2006 maahanmuuttopoliittisessa ohjelmassa ehdotetaankin, että kuntoutusta, neuvontaa ja mielenterveyspalveluita kehitetään traumatisoituneiden turvapaikanhakijoiden ja erityisesti tuen tarpeessa olevien lasten ja nuorten tarpeisiin.

(Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 19.10.2006)

6.5.2 Ennaltaehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmät sekä moniammatillinen yhteistyö

Ennaltaehkäisevällä työllä on vastaajien mielestä suuri merkitys, mutta yksi vastaajista koki sen olevan niin huonosti resursoitua, että työ on yhä suuremmissa määrin korjaavaa työtä. Maahanmuuttaja- asiakkaiden kanssa yksi tärkeimmistä ennaltaehkäisevän työn muodoista olisi pääsy riittävän pitkäkestoiselle suomenkielen kurssille. Tämä ehkäisisi syrjäytymistä, loisi säännöllisen päivärytmin ja turvapaikanhakijoiden keskuudessa ehkäisisi laitostumista. Se auttaisi myös erityisesti maahanmuuttajanaisia osallistumaan kodin ulkopuoliseen toimintaan ja integroitumaan valtaväestöön. Yhden vastaajan mielestä olisi hyvä, jos erityisesti naisia veloitettaisiin käymään itsenäisesti kodin ulkopuolella ja heille annettaisiin mahdollisuus hoitaa asioita myös itsenäisesti. Esimerkiksi perhesiteen perusteella tulleet naismaahanmuuttajat voivat jäädä helposti hyvinkin yksin, esimerkiksi kun perheen mies hoitaa kaikki perheen viranomaisasiat.

Esille tulleita asioita oli myös, että maahanmuuttajien sijoittaminen samoihin kaupunginosiin ei palvele yhteiskuntaan integroitumista. Sijoittamisessa samalla alueelle on riskinä, että maahanmuuttajat eivät koe tarvetta poistua omalta asuinalueeltaan, minne heille on kehittynyt omat tiiviit yhteisöt oman maan kansalaisista. Ennaltaehkäisevän työn näkökulmasta maahanmuuttajien sijoittamisellakin voi siis ehkäistä syrjäytymistä.

Jotta asiakasta voidaan auttaa mahdollisimman tehokkaasti, on moniammatillisuus nykyään välttämätöntä. Yhden ammattialan näkemys ei useinkaan riitä, johtuen osaksi siitä, että asiakkaiden ongelmat ovat niin monisyisiä. Toisaalta taas asioista on olemassa yhä enemmän ja yhä erikoistuneempaa tietoa, eikä sen hallitseminen ole yksittäisille työntekijöille mahdollista (Aho 1999:332). Puolet vastaajista kertoi toimineensa osana moniammatillista työryhmää. Yksi vastaajista koki, että toi sosionomina työryhmään lainsäädännön tuntemuksensa, sekä sosiaalipedagogisen osaamisensa, jonka koki rikastuttavan koko työyhteisöä. Kokemus ja vuosien varrella karttunut asiantuntijuus oli kahden vastaajan mielestä heidän panoksensa työryhmiin. Moniammatillinen yhteistyö nähtiin arvokkaana ja tarkoituksenmukaisena työmenetelmänä silloin

kun se on mahdollista, kun maahanmuuttajatyössä yhden asiakkaan asioita voivat hoitaa monet eri viranomaistahot kuten poliisi, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, ja terveydenhuollon edustaja.

Sehän olis semmonen ideaali työmalli et olis moniammatillista porukkaa, ois neuvolasta, avotiimistä, lastenpsykiatrasta ja nuorisojärjestöistä, mut se ei oo aina mahdollista.(HB)

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan maahanmuuttajatyötä tekevien verkostoitumista tulisi edistää, koska maahanmuuttajatyötä tekeville työntekijöille kertynyt osaaminen ja kokemus eivät aina nykymuotoisessa järjestelmässä välity eteenpäin. Yhteistyötä on olemassa valtakunnallisella tasolla, mutta sitä tarvitaan myös käytännön palvelujen tasolla. Osaamisen jakamiseksi ja palvelujen järjestämiseksi tarvitaan yhteistyön ja kehittämistarpeiden eteenpäin viejiä. Tämä edistäisi palvelujärjestelmän kykyä vastata kaikkien väestöryhmien palvelutarpeisiin tasavertaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 37)

6.6 Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

Haastateltavien mukaan yhteiskunnallisten, epätasa-arvoa tuottavien rakenteiden tunnistaminen on merkityksellistä, jotta työntekijä kykenee eläytymään asiakkaan tilanteeseen. Mitä parempi työntekijän oma itsetuntemus on, sitä paremmin hän kykenee myös näkemään asioita eri puolilta. Jo koulutuksessa olisi hyvin tärkeää saada tietoa yhteiskunnasta, sen muutoksista ja ilmiöistä ja saada välineitä hahmottamaan näitä, vaikka toisaalta haastateltavien mukaan osaaminen rakenteiden tunnistamiseen ja ymmärrys niiden vaikutuksista muodostuu myös kokemuksen kautta ja kehittyy jatkuvasti.

Yksi haastateltavista toteaa, ettei asiakastyössä tule välttämättä tietoisesti ajateltua yhteiskunnan laajempia rakenteita, eikä rakenteellisia esteitä aina edes tiedosteta. Työntekijän osaaminen niiden tietoiseen tunnistamiseen syntyy usein negatiivisten kokemusten kautta. Ne vaikuttavat kuitenkin aina, jollakin tasolla myös konkreettiseen työhön. Rasismi ja yhteiskunnan negatiivinen ilmapiiri näkyy selkeästi niin asiakastyössä, kuin asiakkaiden arjessa. Maahanmuuttajatyössä rakenteellisia epätasa-arvoisuuksia on nähtävissä muun muassa kotoutumisprosessissa ja oleskelulupahakemusten pitkissä käsittelyajoissa.

Tai sanotaan vastaanottokeskuksissa, jossa käsitellään turvapaikkahakemuksia. Riippumatta siitä, tuleeko myönteinen vai negatiivinen päätös, kahden kolmen vuoden odotusaika ei ole kohtuullinen. Se ihmiselämässä on todella pitkä aika, erityisesti kun siellä on pieniä lapsia. (HD)

Yhteiskunnallinen ajattelu on haastateltavien mukaan osa maahanmuuttajatyötä ja jatkuvat muutokset ja ilmiöt näkyvät maahanmuuttajatyössä ja vaikuttavat alalla tarvittavaan asiantuntijuuteen, sen kehittymiseen ja muuttumiseen. Muuttuva lainsäädäntö, yhteiskunnalliset päätökset, sekä yleinen talouden tilanne vaikuttaa työn sisältöön ja sen muotoihin kokonaisvaltaisesti ja ajan hermolla pysyminen yhteiskunnan tapahtumissa ja vaihtuvissa tilanteissa luo paineita ja haastetta. Esiin tulevat uudenlaiset ongelmat luovat tarpeen kehittää esimerkiksi uudenlaisia työskentelymuotoja ja vaativat työntekijöiltä jatkuvaa keskustelua aiheesta ja tietoa ja osaamista, jotta pystyy hallitsemaan tilannetta. Se edellyttää myös työntekijöiltä yhteiskunnallista aktiivisuutta, sekä politiikan ja yhteiskunnallisen päätöksenteon seuraamista. Työntekijöiden pitääkin nopeasti omaksua uudet toimintatavat ja osata toimia esimerkiksi uusien lakien puitteissa.

Esimerkkinä toimeentulotuki, et se tippu tossa vuoden alussa ja miten se koskettaa meidän asiakkaita ja se et meidän pitää sit kertoa et mistä se johtuu. (F)

Yksi haastateltavista näki maahanmuuttajatyössä näkyvänä yhtenä uutena ilmiönä nuorten maahanmuuttajien niin sanotun väliinputoamisen ja identiteetin muodostamisen ristiriidan, koska kantaväestö näkee ja kohtelee maahanmuuttajana, vaikka itse saattaa kokea koko ikänsä Suomessa asuneena olevansa suomalainen. Tämän vuoksi on tärkeää panostaa maahanmuuttajan identiteetin tukemiseen ja toisaalta säilyttämään tietoisuus omista juuristaan ja kulttuuristaan, mutta myös tukea olemaan osa uuden kotimaansa kulttuuria. Riitta Järvisen mukaan suomalaiseen yhteiskuntaan kotoutuminen ylipäätään edellyttää kulttuuri-identiteetin muotoutumista ja muuttumista. (Järvinen 2004: 161.) Suomalaisen yhteiskunnan kansainvälistyessä ihmisten määrittäminen tiettyyn etniseen ryhmään kuuluvaksi saattaa olla vaikeaa ja monikulttuurisessa ympäristössä kasvavat nuoret joutuvatkin määrittelemään oman etnisyytensä. Nuorten kulttuuri ja etnisyys eivät kehity rajattuna vain yhteen kulttuuriin ja etnisyyteen vaan he etsivät identiteettiään ja arvojaan suomalaisesta ja vanhempien kulttuurista. (Räty 2002:14, 46)

Kun on kahden, kolmannen ties kuinka monennen polven sukupolvien maahanmuuttajia siitä on hirveesti ollut politiikassa, siitä että ollaanko me uussuomalaisia, vai ollaanks me maahanmuuttajia vai ollaanks me tokan sukupolven. Ehkä se niin kuin nimittely ja erottelu ei hyödytä mitään. (HB)

6.7 Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen

Vajaa puolet vastaajista kertoi olleensa mukana erinäisissä tutkimus- ja kehittämishankkeissa. Mukana olleiden mukaan hankkeen ja projektin suunnitteluvaihe edellyttää tutkivaa

lähestymistapaa, sekä selkeiden päämäärien ja tavoitteiden hahmottamista. Toteutusvaiheessa tärkeää on prosessinomaisuus, etenemissuunnitelma ja säännöllinen väliarviointi. Huolellisesta suunnittelusta ja toteutuksesta huolimatta lopputulos saattaa aina olla hieman arvaamaton. Tästä osiosta emme saaneet mainittavia tuloksia ja meitä kiinnostavaa materiaalia, koska vain puolella haastattelijoukosta oli tämän alueen kokemusta ja hekin puhuivat siitä niukasti.

Puolet vastaajista oli toiminut tai toimivat tällä hetkellä työpaikkansa lähiesimiehenä. Muilla vastaajilla ei ollut kokemusta johtamisesta. Esiin nostettuja asioita johtamisen vaatimuksista olivat hyvä stressinsietokyky ja hermot, itsehillintä, työyksikön kokonaistilanteen hahmottamiskyky, vuorovaikutus- ja tiimityöskentelytaidot, sekä työntekijöiden huomioon ottaminen työnkuvien määrittelyssä ja työmäärässä. Niidenkin työntekijöiden, jotka eivät tule toimimaan esimiesasemassa tulisi haastateltavien mukaan opiskella johtajuutta.

6.8 Maahanmuuttajatyön haasteet nyt ja tulevaisuudessa

Sosiaalialan kompetensseista johdettujen kysymysten lisäksi kysyimme haastateltujen sosionomien näkökulmia myös siitä, mitkä ovat tämän hetken ja tulevaisuuden haasteet maahanmuuttajatyössä, sekä miten niihin voitaisiin vastata alan koulutuksen avulla.

Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että tämän hetken ja tulevaisuuden haasteita ja ongelmankohtia maahanmuuttajatyössä on monia. Maahanmuuttajajanoille ja –työille on kehitetty jonkun verran erityispalveluja, mutta maahanmuuttajamiesten ja -poikien sekä perheiden tarpeiden kohtaaminen palveluissa on edelleen vähäistä ja riittämätöntä. Näkyviä ongelmia maahanmuuttajien keskuudessa ovat kasvavissa määrin seksuaaliväkivalta ja kaikki muut väkivallan muodot, sekä päihde- ja mielenterveysongelmat, joiden tunnistamiseen ja niiden kanssa työskentelyyn tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Maahanmuuttajatyön kentällä kaivataan entistä enemmän myös matalakynnyksisyyttä. Tämä helpottaisi maahanmuuttajien tavoittamista, sekä asiakassuhteiden ja luottamuksen rakentamista, joka voi olla haastavaa ja vaatia pitkän ajan.

Maahanmuuttajien kanssa työtä tekevien tulisi myös ottaa huomioon vasta saapuvien pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden tilanteiden erot aikaisempiin tulijoihin verrattuna. Ihmiset, jotka ovat eläneet kriisi- ja sota-alueilla vuosikymmeniä ovat hyvin eri tilanteessa kuin ne maahanmuuttajat, jotka ovat saapuneet Suomeen kymmenen tai kaksikymmentä vuotta aikaisemmin.

Sanotaan vaikka Afrikan maista, niin heillä (90-luvulla lähteneillä) ei ollut niin paljon traumaattisia kokemuksia, koska ne lähti just kun asiat alko olee huonosti, mutta ne jotka lähti sieltä 2000-luvulla kymmenen vuoden päästä ni ne on kokenu niin paljon erilaista.-- ihmiset on voinut erittäin huonosti. (HB)

Ku aattelee, että ihminen on kokonaisuus, on niin paljon traumaa ja sit kuitenkin tulee Suomeen ja turvaan niin eihän pysty kuitenkaan hyväksymään sitä heti vaikka kuinka tietää ja näkee, että täällä on rauhallista, kestää aikaa tottuu siihen uuteen yhteisöön. (HB)

Yksi vastaajista arvelee, että maahanmuuttajista puhuttaessa yhtenä ongelmallisena piirteenä on myös niin sanottu uhriajatus, jolloin asiakkaan toimintavalmiuksia ja itsenäistä selviytymiskykyä aliarvioidaan maahanmuuttajastatuksen perusteella. Maahanmuuttajien integroituminen on kaksisuuntainen prosessi, jossa sekä maahanmuuttajien, että kantaväestön tulee joustaa, mutta yhden vastaajan mielestä kantaväestön on kuitenkin tärkeää olla toisaalta joustamatta liikaa, koska jos muutosta tapahtuu liikaa, ei ole mitään pysyvää mihin integroitukaan. Maahanmuuttajan tarkoituksena oleva yhteiskuntaan sulautuminen ja oman paikkansa löytäminen vaikeutuu, kun ei ole mitään mihin tarttua kiinni.

Joku politiikko mä en tiedä mikä se oli, oliko se demareista tai keskustasta, et suomalaisten pitää niin kuin muuttua. Maahanmuuttajienkin pitää vähän tavallaan muuttua itekin. Mä jäin pohtii sitä niin kuin että tää on Suomi ja -- kuinka paljon suomalaisten pitää muuttua, koska siinä vaiheessa muuttuu ja maahanmuuttajat tulee, niin kun ne yrittää integroitua, niin mihin integroituu ku kaikki on niin muuttunut. Et mikään ei oo pysyvää ja mikään ei oo samaa. Et jotain pitäis olla kuitenkin siinä suomalaisessa kulttuurissa ja yhteiskunnassa. Et voi ottaa ihan kii kädellä. Sit yrittää pärjätä siinä yhteiskunnassa. (HB)

Palvelujärjestelmän epätäydellisyys ja sen rajalliset valmiudet tuottaa kiireellisesti palveluja erityisesti kriisitilanteissa oleville henkilöille on myös yksi haaste. Se on haaste koko sosiaalialalla, mutta se korostuu maahanmuuttajatyössä, koska silloin lisähaastetta luovat kieliongelmat, palvelujärjestelmän tuntemisen ongelmat, erilaiset pelot ja ennakkoluulot. Kotouttamisen, syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn, sekä yhteiskuntaan integroitumisen haasteet ovat siis edelleen yksi tulevaisuuden isoista huomionarvoisista alueista, varsinkin kun maahanmuuttajien määrä tulee luultavasti tulevaisuudessa lisääntymään.

Se on jännä et Suomen pitää tehdä samat virheet mitkä muut maat on tehny jo kauan aikaa sitte, ni perässä tullaan eikä muuteta mitään. Ja se, että siihen pitäis laittaa rahaa, näihin ihmisiin pitäis sijoittaa heti alusta lähtien, eikä sitte kun se on liian myöhästä. (E)

6.8.1 Haasteet ja sosionomin koulutus

Puolet vastaajista toi esille, että kansainväliseen yhteistyöhön ja vaihtoihin, sekä yleisestikin työharjoitteluihin kannattaisi panostaa koulutuksessa. Harjoittelupaikat tulisi valita niin, että ne

palvelevat opiskelijoiden aitoa oppimista ja osaamisen kehittymistä. Maahanmuuttajatyön harjoittelupaikkoja voisi myös lisätä.

Haastateltavien mukaan maahanmuuttajanäkökulmaa olisi hyvä tuoda keskusteluun jo koulutuksessa, koska sosionomin työkenttään maahanmuuttajatyö liittyy hyvin suuresti. Monikulttuurista näkökulmaa voisi sisällyttää jo varhaisempiinkin koulutusasteisiin aikaisempaa enemmän; tämä voisi vähentää rasismia ja ennakkoluuloja. Tulevaisuudessa monikulttuurinen työyhteisö tulee olemaan entistä näkyvämpää ja työyhteisö ja -kulttuuri tulevat muuttumaan. Myös Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan tulevaisuudessa uusia osaamisvaatimuksia sosiaali- ja terveydenhuollon johtamiselle saattaa asettaa eri kulttuurien ja kielitaustan omaavien ihmisten osaamisen ja ammattitaidon yhteensovittaminen monikulttuuristen työyhteisöjen yleistyessä (Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:15.) Haastateltavien mielestä myös tätä näkökulmaa olisi hyvä jo koulutuksessa ottaa puheeksi, koska yhteistyö eri maista ja eri kulttuureista tulevien työntekijöiden kanssa ei välttämättä aina ole aivan yksinkertaista. Koulutusta pidetään kaiken perustana, sen sisältöä tärkeänä ja se on kaiken pohja, jolla valmistuva sosionomi seisoo, mutta sen lisäksi tarvitaan paljon muutakin. Yksi haastateltavista sanoi vain kaksi asiaa, joita koulutuksessa olisi kaikista tärkeintä tehdä: opettaa ajattelemaan ja kyseenalaistamaan.

Eli se, että älä luota siihen, että sä tiedät. Jos sä tiedät että sä tiedät, sä et tiedä mitään, jos sä kuvittelet et sä tiedät ja oot keksinyt jotain, sä oot liian vähän lukenut ja liian vähän tiedät jos sä kuvittelet jotain. (HD)

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää millaista osaamista maahanmuuttajatyössä vaaditaan, sekä tutkimalla tarvittavaa osaamista kartoittaa myös haastateltavien mielipiteitä siitä, tarvitaanko maahanmuuttajiin kohdistuvassa työssä erityisosaamista ja jos tarvitaan, niin minkälaista.

Haastattelujen tuloksista kävi ilmi, että maahanmuuttajatyössä tarvitaan erityisosaamista. Maahanmuuttajatyön erityisosaaminen nähtiin ristiriitaisena: toisaalta vastaajat korostivat erityisosaamisen tarvetta, mutta toisaalta he myös painottivat sitä, että maahanmuuttajatyö on ihmissuhdetyötä, johon pätevät samat ammatillisuuden vaatimukset, kuin minkä tahansa muunkin asiakasryhmän kanssa tehtävässä työssä. Koulutuksen kautta hankitut tiedot ja taidot, elämävarrella saadut kokemukset, sekä erilaisista työtaustoista hankittu osaaminen muodostavat sosionomin vahvan ammattitaidon ja tämän nähtiin olevan riittävä myös maahanmuuttajatyön saralla. Tutkimuksemme tulosten perusteella voidaan sanoa, että vaikka erityisosaamisen tarve on

kiistaton, on mahdoton vaatimus työntekijälle tietää ja osata kaikkea, eikä se olekaan tavoitteena. Maahanmuuttajatyö kaikkine ulottuvuuksineen ja syvyyksineen on erityisiä ammatillisia valmiuksia vaativa sosiaalialan työkenttä. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että maahanmuuttajatyön erityisosaamisen osa-alueita ovat kulttuurinen, yhteiskunnallinen, eettinen sekä vuorovaikutuksellinen osaaminen.

Erityisosaamisen kannalta samankaltaiseen tulokseen päätyi myös Milla Lumio tehdessään pro gradu työtä Tampereen yliopistolla, jossa hän tutki monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuutta sosiaalityöntekijöiden kertomana. Lumio päätyi tutkimuksessaan johtopäätökseen, että sosiaalityöntekijöiden osalta toisaalta puhutaan vahvasta sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetistä, jolloin korostuu monikulttuurisen sosiaalityön ei-erityisyys, mutta toisaalta korostetaan erityisasiantuntijuutta ja monikulttuurisen sosiaalityön erityisyyttä erityistaitoja vaativana alana. (Lumio 2009: 75.) Tutkimuksessamme tuloksissa oli yhteneväisyyksiä myös Sari Kariston selvitykseen maahanmuuttajatyössä tarvittavista tiedoista ja taidoista. (Luku 4.1.2)

Avaamme tutkimuksemme johtopäätökset nostamalla esiin tutkimuksemme tuloksista nousevat tärkeimmät osaamisen osa-alueet maahanmuuttajatyössä, jotka olivat vuorovaikutustaidot, kulttuuri eri merkityksissään, eettinen osaaminen ja yhteiskunnallinen analyysitaito. Halusimme opinnäytetyöllämme saada mahdollisuuden välittää työelämän ajankohtaista tietoa koulutuksentarjoajille, joten avaamme johtopäätöksissämme myös koulutuksen näkökulmaa.

Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että vuorovaikutustaidoilla maahanmuuttajatyössä on suuri merkitys. Maahanmuuttajatyössä onnistunut vuorovaikutus on edellytys luottamuksellisen asiakassuhteen muotoutumiselle, joka taasen on pohja kaikelle asiakastyölle. Maahanmuuttajatyössä vuorovaikutusta voi vaikeuttaa yhteisen kielen puuttuminen ja näin ollen erityisen tärkeää on varmistaa, että asiakas aidosti ymmärtää mitä työntekijä haluaa viestittää ja toisinpäin. Aineistoa tutkimalla voimme kuitenkin todeta, että kieliosaamisella englannin kieltä lukuun ottamatta ei ole suurta merkitystä ja enemmän kuin kieliosaamista työssä vaaditaan taitoa löytää ja käyttää muunlaisia viestinnän keinoja ja huomioida myös muut mahdollisuudet kommunikointiin. Vuorovaikutus maahanmuuttajatyössä on paljon muutakin kuin kielellistä kommunikointia ja siinä erityisosaamiseen kuuluu, että työntekijä kykenee ottamaan kulttuurisen ulottuvuuden kokonaisvaltaisesti osaksi asiakastyötä sekä osaa tunnistaa asiakkaan tarpeet ja nykyhetken elämäntilanteeseen vaikuttavat tekijät kuten maahanmuuttoprosessiin liittyvät tai menneisyyden traumaattiset kokemukset. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että

maahanmuuttajatyössä vaaditaan työntekijältä teoreettista tietoa esimerkiksi ihmisen psyykestä sekä yleistä tieto- taitoa maahanmuuttajien taustoista ja muuttoprosessista eri vaiheineen.

Kulttuurin merkitys maahanmuuttajatyössä vaadittavassa osaamisessa nousi aineistostamme kolmella eri ulottuvuudella, jotka olivat kulttuuritietoisuus, kulttuurisensitiivisyys sekä työntekijän oman kulttuurisidonnaisuuden omien asenteiden ja arvojen tiedostaminen, sekä näiden merkityksen huomioiminen työssä ja omassa ajattelussa. Edellisellä on myös suuri merkitys vuorovaikutuksessa. Kulttuuri ja eettisyys näyttäytyivät tutkimustuloksissamme osittain rinnakkain: maahanmuuttajatyössä kohtaavat erilaiset kulttuurit ja kulttuurien välisessä kommunikaatiossa eettinen näkökulma on alati läsnä. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että maahanmuuttajatyössä on oleellista omata eettistä ajattelukykyä läpi työn ja taitoa itsereflektioon, koska maahanmuuttajatyössä voidaan kohdata vaikeita ja vieraita tilanteita ja arvoristiriitoja, kuten kunniaan liittyvää väkivaltaa, pakkoavioliittoa ja lapsen kurittamista, jotka vaativat työntekijältä syvällistä eettistä pohdintaa ja itsereflektointia. Osa vaadittavaa asiantuntijuutta on myös kyky tiedostaa asiakkaan tausta, empaattisuus sekä herkkyys todelliseen kuulemiseen. Tähän taas tarvitaan teoreettista tietopohjaa maailman tilanteesta, sekä siinä vaikuttavista syy-seuraussuhteista ja epätasa-arvoa luovista ja yhteiskunnassa vallitsevista rakenteista niin kansainvälisellä kuin kansallisella tasolla.

Maahanmuuttajatyössä työmenetelminä käytetään paljon ohjausta ja neuvontaa ja tämä vaatii työntekijältä palvelujärjestelmän perustuntemusta. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että palveluohjauksen rooli maahanmuuttajatyössä on merkittävä, mutta siinä on nähtävissä myös suuria ongelmakohtia. Aineistoa tarkastelemalla, kokoamalla yhteen aineistossa esiin tulleet asiat asiakkaan ja yhteiskunnan välisestä suhteesta käy ilmi, että yksi iso ulottuvuus maahanmuuttajatyössä on asianajotyö, jolloin työntekijä joutuu ajamaan asiakkaansa oikeuksia ja varmistamaan näiden toteutumisen. Varsinkin palveluohjauksessa tuloksista kävi ilmi, että tämänkaltaisen osaaminen on tärkeää, sillä maahanmuuttaja- asiakkailta on suurempi riski jäädä peruspalveluiden ulkopuolelle. Vaikka vastaajista yksikään haastateltavista ei vastauksissaan käyttänyt asianajotermiä voidaan heidän katsoa sitä kuitenkin tarkoittaneen.

Maahanmuuttajatyössä vaadittava asiantuntijuus syntyy kaikenlaisen työ- ja elämäkokemuksen kautta. Vaikka johtopäätöksenä voimme sanoa, että monikulttuurisessa työssä tarvittavat tiedot ja osaaminen rakentuvat monin osin työkokemuksen kautta, koulutuksesta saatu ammatillinen pohja on merkittävässä roolissa opiskelijan asiantuntijuuden muotoutumisessa.

Maahanmuuttajanäkökulma tulisi nostaa esille laaja-alaisesti koulutuksen sisällössä, koska

maahanmuuttajat näkyvät yhä olennaisempana osana sosionomin työkenttää. Myös kansainvälinen yhteistyö, ulkomaanvaihdot sekä työharjoittelut erityisesti maahanmuuttajatyötä tehtävissä paikoissa palvelevat tärkeänä osana sosionomin laaja-alaisen ammatillisuuden kehittymistä

8 Eettisyys ja luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa on tarkoituksena pyrkiä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. Näiden käsitteiden soveltuvuutta laadullisen tutkimuksen arviointiin on kohdistettu paljon kritiikkiä, koska nämä käsitteet ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen kentällä (Hirsjärvi 2009:232).

Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina kuitenkaan vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Tämä tarkoittaa siis sitä, miten tutkittavat ovat ymmärtäneet kysymykset ja näin ollen tulokset voivat vääristyä, jos vastaaja ei ymmärräkään kysymyksiä niin kuin tutkija tarkoitti. Validiteetin varmistamiseksi pyrimme omassa työssämme muodostamaan haastattelukysymyksemme mahdollisimman selkeiksi ja siten, että kysymykset kattaisivat koko tutkimusongelman mahdollisimman hyvin. Validiteetissa kyse on myös siitä, miten hyvin tutkija on kyennyt siirtämään tutkimuksessa käytettävän teorian, käsitteet ja ajatuskokonaisuudet haastattelukysymyksiin. (Hirsjärvi 2009: 231.) Omassa haastattelussamme johdimme kysymyksemme sosiaalialan koulutusohjelmakohtaisista kompetensseista, jotka toimivat myös aineistomme analysoinnin viitekehyksenä.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ongelmana on, että usein tutkittavista ilmiöistä saadut aineistot ovat tietyn tutkimusjoukon sen hetkisiin kokemuksiin ja mielipiteisiin perustuvia. Ei ole myöskään olemassa vain yhtä sosiaalista todellisuutta, vaan sen erilaisia konstruktioita; tuloksemme ovat toisin sanoen vain tämän vastaajajoukon käsitys siitä, millaista asiantuntijuutta sosionomi tarvitsee työskennellessään maahanmuuttajien parissa (Tuomi- Sarajärvi 2002: 134). Tämän vuoksi emme voi sanoa tutkimuksemme olevan siinä mielessä täysin reliaabeli.

Olemme pyrkineet opinnäytetyössämme läpinäkyvyyteen kirjoittamalla auki tutkimuksemme vaiheet mahdollisimman tarkasti, jotta lukija pystyisi seuraamaan, mitä olemme tehneet ja miten olemme päätyneet saatuihin tuloksiin. Olemme myös pyrkineet perustelemaan tekemiämme teoria,

analyysi-, luokittelu- ja tulkintavalintoja arvioiden jatkuvasti näiden tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin.

Opinnäytetyömme litteroinnissa kohtasimme pieniä teknologisia haasteita, kun äänittämämme aineisto oli toisinaan vaikeaselkoista. Vaikka kohtasimme tämän ongelman vain pienessä osassa materiaalia, saattoi osa haastateltavien puheeseen sisältyneistä merkityksistä jäädä huomiotta, koska emme kuulleet puhetta tarpeeksi selkeästi.

Anoimme ennen haastattelujen aloittamista tutkimusluvan Helsingin kaupungin sosiaalivirastolta. Sitouduimme luvassa noudattamaan hyvää tutkimusetiikkaa. Koska haastattelimme myös kolmannen sektorin yksityisiä toimijoita, pyysimme kunkin yksikön esimieheltä luvan haastattelujen toteuttamiseen. Haastateltavia oltiin informoitu etukäteen tutkimuksemme aiheesta ja mitä haluamme selvittää. Kerroimme etukäteen myös siitä, että haastatteluista saatu aineisto käsitellään luottamuksellisesti tutkimuseettisiä ohjeita noudattaen, eikä haastateltavien minkäänlaisia tunnistetietoja tule ilmi työmme raportoinnissa, vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi. Korvasimme haastateltavien nimet jo litteroinnin alkuvaiheessa kirjaintunnuksin HA-HF (Haastateltava A- Haastateltava F).

Pyrimme luomaan haastattelutilanteesta mahdollisimman avoimen ja vapaamuotoisen tilanteen, jotta haastateltava tuntisi olonsa mahdollisimman rennoksi ja näin kokisi voivansa tuoda vapaasti esiin omia todellisia näkemyksiään. Keskustelunomaisuuden vuoksi kysymykset eivät välttämättä edenneet kaikkien haastateltavien kanssa täysin samalla tavalla ja pohdimmekin sitä, kysyimmekö silti kaikilta samoja tarkentavia kysymyksiä, varsinkin kun kysymykset olivat muodoltaan avoimia ja keskustelu sai näin lisäulottuvuuksia kunkin yksilökohtaisen haastattelukulun mukaan. Analysoinnissa ja koodauksessa pyrimme ottamaan tämän huomioon. Tuhosimme haastatteluista saadun sekä kirjallisen- että nauhoitetun materiaalin kun emme enää sitä tarvinneet.

9 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessimme aikana oma ammatillinen ajattelumme on kehittynyt. Olemme saaneet tutustua laadullisen tutkimuksen prosessiin kaikkine vaiheineen ja saaneet mielenkiintoista ja omaa ammatillisuuttamme kasvattavaa tietoa tutkimuksemme aiheesta ja maahanmuuttajien kanssa tehtävästä työstä. Parityöskentelyssä on ollut omat haasteensa, mutta näemme sen olleen

ehdottomasti myös työmme sisältöä rikastuttavaa, sekä tietysti myös omaa työtämme helpottavaa; on ollut joku, kenen kanssa jakaa ajatuksia ja vastuuta.

Opinnäytetyön tekemisen eri vaiheissa olemme joutuneet usein pysähtymään ja pohtimaan. Eräs tällaisista pohdinnan aiheista on ollut oikean teorian valinta. Se oli haastavaa, sillä opinnäytetyömme aihetta olisi voinut lähestyä lukuisalta eri kannalta. Valitsemamme asiantuntijuus- teoria aiheutti erityisesti pohdintaa, koska toisaalta tämän asian kuvaamisessa käytettyjä termejä on monia; osaaminen, asiantuntijuus, kvalifikaatiot, kompetenssit, ammattitaito. Välillä on tuntunut, että myös eri teosten kirjoittajat ovat määritelleet oman terminsä hieman omalla tavallaan ja käyttävät eri termiä kuin taas joku toinen, vaikka pohjimmiltaan molemmat käsittelevät samaa asiaa. Aluksi valitsimme teoreettiseksi viitekehykseksi myös kompetenssit, mutta luovuimme siitä, kun aiheesta ei löytynyt tarpeeksi kirjallisuutta. Tämä saattoi johtua mahdollisesti myös samasta, edellä mainitusta syystä. Myös maahanmuuttajatyötä olisi myös voinut käsitellä monesta eri näkökulmasta, mutta halusimme irtautua esimerkiksi integraation kaltaisista viitekehyksistä ja lähestyä aihealuetta hieman uudelta suunnalta ja tämän takia valitsimme kulttuurien välisen kompetenssin yhdeksi työmme lähtökohdaksi.

Opinnäytetyömme haastatteluotos on suhteellisen pieni, joten näemme sen olevan ehdottomasti vain suuntaa- antavaa tietoa, eikä sen perusteella voida vielä luoda kattavaa yleistyspohjaa. Mielenkiintoinen jatkotutkimusehdotus olisikin, että samaa aihealuetta lähestyttäisiin laajemmin ja näin ollen tehtäisiin enemmän yleistettävissä oleva tutkimus. Olemme pyrkineet lisäämään tutkimuksemme luotettavuutta käymällä avointa vuoropuhelua muiden tutkimusten sekä teorian kanssa läpi opinnäytetyön, erityisesti tutkimustulosten raportoinnissa. Tämä ei ole toisaalta puhtaasti laadullisen tutkimuksen tapana, mutta koimme sen perustelluksi, koska näin voimme tukea omaa aineistoamme esittelemällä yhteneväisyyksiä teorian ja laajempien tutkimusten kanssa.

Tutkimuksemme kohteena olivat työntekijöiden omat mielipiteet, kokemukset ja syvä asiantuntijuus, jotka ovat muotoutuneet vuosien saatossa ja monenlaisten työ- sekä elämäkokemuksen kautta. Näiden rönsyilevien, kirjavien, moniulotteisten ja asiasisällöltään rikkaiden ajatusten purkaminen ymmärrettävään muotoon todellista merkitystä menettämättä oli haasteellista. Tämä onkin usein luultavasti yksi laadullisen tutkimuksen ongelmakohdista.

Haastattelutilanteissa huomasimme myös sen, että vastaajien oli toisinaan vaikeata vastata joihinkin kysymyksiin tai ainakin he joutuivat pohtimaan niitä rankasti, koska kertyneiden työvuosien varrella ammattitaito ja oma asiantuntijuus ovat niin sisäänrakennettua, että sitä on vaikea enää tiedostaa ja pukea sanoiksi. Tämän kaltaisen niin sanotun hiljaisen tiedon esille tuominen ei ole yksinkertaista. Jotkut haastateltavista sanoivatkin haastattelun lopuksi, että oli hyödyllistä päästä itsekkin pohtimaan omia ajatuksiaan ja toimintaansa, joka arkityössä tulee rutinoituneesti välttämättä sen enempää miettimättä.

Sosionomikoulutus pyrkii antamaan opiskelijoille laaja- alaisesti tietoa, eikä näin ollen yksittäisten asiakasryhmien erikoisosaamisen vaatimuksen sisällyttäminen tutkintoon laajasti ole mahdollista. Tästä huolimatta maahanmuuttajanäkökulma olisi perusteltua tuoda esille koulutusohjelman sisällössä laaja- alaisemmin osana erilaisia opintokokonaisuuksia. Sosionomin koulutuksella on merkittävä asema vaikuttaa tulevaisuuden, sekä tämän päivän haasteisiin sosiaalialalla. Opinnäytetyössä aineistossa esiin tullee nykyhetken ja tulevaisuuden haasteisiin voidaan koulutuksen sisällön kautta vaikuttaa ennaltaehkäisevästi jo nyt. Mielestämme olisikin tärkeää myös tuottaa tietoa laajemmassa määrin maahanmuuttajuuteen liittyvistä tulevaisuuden haasteista ja siitä, miten esimerkiksi juuri sosionomikoulutuksella voitaisiin luoda valmiuksia vastata näihin. Edellä mainittu voisi olla myös yksi mielenkiintoinen jatkotutkimusehdotus.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli monivaiheinen matka, jonka aikana etenimme, peräännyimme, teimme uusia päätöksiä ja palasimme taas takaisin vanhaan. Oikean polun valitseminen lukuisista eri haarautumista määränpäähän kulkemisessa oli toisinaan haasteellista, mutta kaiken tämän jälkeen koemme, että olemme yhdessä päässeet perille ja kulkeneet meille uuden, erilaisen ja avartavan matkan.

In search of golden fleece, man is thrown out of his reins. Unsure and uncertain of the future he leaves his family and loved ones, for a journey into the unknown. Across thousands of miles, leaving a whole world behind him. Stucked in a new tradition, culture, color and creed. Into a world of the unknown. (Olumide Familusi)

Lähteet

- 1 Aho, Päivi 1999: Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalityöntekijäin Liitto Ry. Porvoo.
- 2 Alitolppa- Niitamo, Anne 2008: Miten toteutuvat maahanmuuttajataustaisten lasten ja nuorten oikeudet? Lapsiasiavaltuutetun vuosikirja 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:20. Verkkojulkaisu. Helsinki
<www.lastenparlamentti.fi/.../Lapsiasiavaltuutetun_vuosikirja.../attachedFile>
- 3 Anis, Merja 2008: Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki.
- 4 Arene ry 2010. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. Verkkodokumentti.
<<http://www.arene.fi/index.asp?main=1>> Luettu 15.1.2011
- 5 Arene ry 2007. Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä. Verkkodokumentti.
<<http://www.ncp.fi/ects/materiaali/Ammattikorkeakoulut%20Bolognan%20tiell%C3%A4%20012007.pdf>> Luettu 13.1.2011
- 6 Arene Ry 2006 A. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleiset kompetenssit. Verkkodokumentti. <<http://www.ncp.fi/ects/>> Luettu 16.1.2011.
- 7 Arene ry 2006 B. Sosiaalialan koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit. Verkkodokumentti.
<<http://www.sosiaaliportti.fi/File/488d72b1-78ae-457d-ad57474c0b6ea20e/Sosiaalialan+koulutusohjelman+kompetenssit+042006.pdf>> Luettu 22.1.2010
- 8 Eskola, Jari – Suoranta Juha 2008: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.
- 9 Eteläpelto, Anneli- Kirjonen, Juhani- Remes, Pirkko 1997: Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- 10 Forsander, Annika – Ekholm, Elina – Saleh, Raya 1994: Monietninen työ. Haaste ammattitaidolle. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja. Hakapaino oy, Helsinki.
- 11 Filppa, Virpi 2002: Kansalaisten tarpeista sosiaalialan erityisosaamiseen. Osaamisen monimuotoisuutta jäsentämässä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Edita prima oy. Helsinki.
- 12 Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma 2006. Verkkodokumentti.
<http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/mamu_ohjelma19102006.pdf> Luettu 2.1.2011.
- 13 Hammar- Suutari Sari 2009: Asiakkaana erilaisuus- Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun Yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos, humanistinen tiedekunta. Joensuu. Verkkodokumentti.
<http://joypub.joensuu.fi/publications/dissertations/hammarsuutari_asiakkaana/hammar_suutari.pdf> Luettu 1.1.2011

- 14 Hirsjärvi, Sirkka, Remes Pirkko, Sajavaara Paula 2009: Tutki ja kirjoita. Kariston kirjapaino Oy. Hämeenlinna
- 15 Ikäläinen, Sinikka – Martiskainen, Taina – Törrönen, Maritta 2003: Mangopuun juurelta kuusen katveeseen. Asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Dark Oy. Vantaa
- 16 Lasonen, Johanna 2005: Monikulttuurisuus ja koulutuksen kansainvälistyminen. Kever Verkkolehti.1/2005. Verkkojulkaisu. <http://ojs.seamk.fi/index.php/kever/article/viewArticle/870/719>
- 17 Jokikokko Katri 2002: Interkulttuurinen kompetenssi apuna kulttuurien kohdatessa. Teoksessa Jokikokko Katri, Järvelä Maria- Liisa, Lamminmäki- Kärkkäinen Tanja, Räsänen Rauni: Interkulttuurinen opettajankoulutus- utopiasta todellisuudeksi toimintatutkimuksen avulla. Oulun Yliopisto. Oulu. Verkkodokumentti. <<http://herkules.oulu.fi/isbn9514268075/isbn9514268075.pdf>> Luettu 28.12.2010
- 18 Järvinen, Riitta 2004: Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.
- 19 Karisto, Sari 2010: Minkäläistä erityisosaamista maahanmuuttajapalveluissa tarvitaan. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto Kaste- ohjelman seminaari. Verkkodokumentti <http://www.tampere.fi/material/attachments/k/5pH9WS5ES/Kaste_Sari_Karisto_Kaste-seminaari_220410.pdf> Luettu 8.1.2011
- 20 Lumio, Milla 2009: Monikulttuurisuus, maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Monikulttuurisen sosiaalityön asiantuntijuus sosiaalityöntekijöiden kertomana. Tampereen yliopisto. Sosiaalitutkimuksen laitos. Sosiaalipolitiikan pro gradu-tutkielma. Verkkodokumentti. <http://www.tampere.fi/material/attachments/m/5kjaRsCdS/Lumio_gradu.pdf> Luettu 28.9.2010
- 21 Maahanmuuttovirasto. Sanasto 2010. Verkkodokumentti. <http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=8,2709,2722>.> Luettu 30.9.2010
- 22 Maahanmuuttovirasto. Turvapaikka- ja pakolaistilastot 2007–2010. Verkkodokumentti. < <http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3127>> Luettu 30.9.2010
- 23 Metsämuuronen, Jari 2000: Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- 24 Myllärinen, Anna-Riitta- Tast, Eeva 2001: Sosiaalialan uuden asiantuntijuuden rakentuminen koulutuksen ja työelämän yhteistyönä. Hämeen ammattikorkeakoulu. Saarijärven offset oy. Saarijärvi.
- 25 Rätty, Minttu 2002: Maahanmuuttaja asiakkaana. Tammerpaino Oy. Tampere. Salakari, Hannu 2009: Toiminta ja oppiminen – koulutuksen kehittämisen tulevaisuuden suuntaviivoja ja menetelmiä. Hakapaino Oy. Helsinki.
- 26 Saaranen- Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006: KvalMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Verkkodokumentti. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 12.1.2011

- 27 Sosiaaliportti 2010. Esitys sosiaalialan koulutusohjelman, sosionomi (AMK) – tutkinnon kompetensseista. Verkkodokumentti. < http://www.sosiaaliportti.fi/File/c16110a5-e16c-4834-9532-48847ff5dd52/Sosionomi_AMK_Kompetenssit_15042010.pdf> Luettu 21.1.2011
- 28 Sarjajärvi Anneli- Tuomi Jouni 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- 29 Varsinais-Suomen TE-keskuksen julkaisuja 10 / 2007 : Monikulttuurinen Varsinais-Suomi. Verkkodokumentti. <<http://www.luotain.fi/julkaisut/MonikulttuurinenVS.pdf>> Luettu 12.1.2011
- 30 Vilkkä Hanna 2005: Tutki ja kehitä. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu
- 31 Vuorio, Juha – Pekka 2001: Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus sosiaalipalveluissa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Helsinki

Esitys sosiaalialan koulutusohjelman, sosionomi (AMK) – tutkinnon kompetensseista (15.4.2010)

Sosiaalialan eettinen osaaminen

- Sosionomi (AMK) on sisäistänyt sosiaalialan arvot ja ammattieettiset periaatteet ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti
- Sosionomi (AMK) kykenee sosiaalialan ammattien edellyttämään eettiseen reflektioon
- Sosionomi (AMK) kykenee ottamaan huomioon jokaisen yksilön ainutkertaisuuden ja kykenee toiminaan arvoriistiriitoja sisältävissä tilanteissa
- Sosionomi (AMK) edistää tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta sekä pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön näkökulmasta

Asiakastyön osaaminen

- Sosionomi (AMK) tunnistaa oman ihmiskäsityksensä ja arvomaailmansa merkityksen asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä
- Sosionomi (AMK) osaa luoda asiakkaan osallisuutta tukevan ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen
- Sosionomi (AMK) ymmärtää asiakkaan tarpeet sekä osaa tukea voimavarojen käyttöönottoa ja vahvistumista yksilön kasvun ja kehityksen eri vaiheissa ja elämäntilanteissa
- Sosionomi (AMK) osaa soveltaa ja arvioida erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä
- Sosionomi (AMK) osaa tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä heidän arjessaan
- Sosionomi (AMK) osaa arvioida ja kuvata asiakasprosessin eri vaiheita ja kehittää työtään sen pohjalta

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

- Sosionomi (AMK) tuntee hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät ja niihin liittyvän juridisen säädöspohjan ja tietojärjestelmästä sekä osaa soveltaa niitä
- Sosionomi (AMK) osaa ennakoida ja jäsentää hyvinvointipalveluiden muutoksia ja pystyy osallistumaan palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen
- Sosionomi (AMK) osaa arvioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelutarpeita ja hallitsee palveluohjauksen sekä ennalta ehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmiä
- Sosionomi (AMK) osaa toimia sosiaalisen asiantuntijana moniammatillisissa työryhmissä ja verkostoissa sekä edistää asiakkaan turvaverkostojen toimintaa

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

- Sosionomi (AMK) osaa analysoida epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavia rakenteita ja prosesseja alueellisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla
- Sosionomi (AMK) osaa käyttää erilaisia yhteisösosiaalityön, yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja viestinnän keinoja
- Sosionomi (AMK) osaa tukea kansalaisten osallisuutta ja kykenee osallistumaan vaikuttamistyöhön yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa

Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen

- Sosionomi (AMK) on sisäistänyt reflektiivisen, tutkivan ja kehittävän työotteen
- Sosionomilla (AMK) on käytäntöpainotteista tutkimuksellista osaamista ja hän osaa tuottaa uutta tietoa
- Sosionomi (AMK) osaa suunnitella, toteuttaa, arvioida ja raportoida sosiaalialan kehittämishakkeita

Johtamisosaaminen

- Sosionomi (AMK) tuntee talous- ja henkilöstöhallinnon peruseräatteen
- Sosionomi (AMK) osaa toimia työyhteisön lähiesimiehenä
- Sosionomi (AMK) osaa kehittää sosiaalialan osaamista, työyhteisöjä ja palveluprosesseja
- Sosionomi (AMK) kykenee päätöksentekoon ennakoimattomissa toimintaympäristöissä
- Sosionomi (AMK) omaa perusedellytykset toimia alan itsenäisenä yrittäjänä

Haastattelukysymykset

1. Mistä oppilaitoksesta ja minä vuonna olet valmistunut sosionomiksi (AMK)?
2. Kuinka pitkään olet työskennellyt maahanmuuttajien parissa?
3. Koetko, että maahanmuuttajatyössä tarvitaan erityisosaamista?
4. Minkälaista asiantuntijuutta sosionomi mielestäsi tarvitsee työskennellessään maahanmuuttajien parissa?

1. EETTINEN OSAAMINEN

- Millaista eettistä osaamista tarvitaan työssänne maahanmuuttajien parissa?
- Kohtaatteko työssänne arvostirittilanteita?
 - Jos kyllä minkälaisia, ja minkälaista osaamista työntekijältä vaaditaan kyseisessä tilanteessa?
 - Eettinen reflektio

2. ASIAKASTYÖN OSAAMINEN

- Vuorovaikutus
 - Millaisia vuorovaikutustaitoja tarvitsette työssänne?
- Kieliosaaminen
 - kuinka tärkeää koette kieliosaamisen olevan työssänne?
- Vuorovaikutusta helpottavat työmenetelmät
- Työntekijän oman ihmiskäsityksen ja arvomaailman merkityksen tunnistaminen asiakkaiden ja asiakasryhmien kanssa tehtävä työssä?
 - Mikä merkitys?
- Koetteko, että työssänne asiakkaan kulttuuritaustojen, tapojen ja normien tuntemus on tärkeää?
- Asiakastyön teoreettiset työorientaatiot ja työmenetelmät
 - Käyttääkö työntekijä tietoisesti erilaisia erilaisia asiakastyön teoreettisia työorientaatioita ja työmenetelmiä

3. PALVELUJÄRJESTELMÄOSAAMINEN

- Palvelujärjestelmä
 - Kuinka tarpeellista teille on palvelujärjestelmän tunteminen?
 - Erityisesti maahanmuuttajille tarkoitettut palvelut?
- Palveluohjaus
 - Käytättekö työssänne palveluohjauksellista työotetta?

- Mitä haasteita palveluohjaus sisältää?
- Mitä osaamista työntekijä tarvitsee käyttäessään kyseistä työmenetelmää?
- Lainsäädäntö
- Miten ja millä tasolla sosiaalialan lainsäädäntö näkyy työssänne?
- Entäs maahanmuuttajiin liittyvä lainsäädäntö?
- Ennaltaehkäisevä työn merkitys?
- Millainen merkitys ennaltaehkäisevällä työllä on maahanmuuttajien parissa?
- Asiantuntijana moniammatillisessa työryhmissä?
- Toimitteko tai oletteko toimineet työnne puolesta asiantuntijana moniammatillisissa työryhmissä/verkostoissa?
- Mitä osaamista kyseinen rooli vaati ja sosionomin rooli tilanteessa?

4. KRIITTINEN JA OSALLISTAVA YHTEISKUNTOSAAMINEN

- Millainen rooli alla mainittujen asioiden ymmärtämisellä on työssänne?
- Maahanmuuttaja-asiakkaan ja yhteiskunnan välisen suhteen ymmärtäminen
- Epätasa-arvoa ja huono-osaisuutta tuottavat rakenteet ja prosessit.
- Miten näette, että yhteiskunnan muutokset ja ilmiöt vaikuttavat/näkyvät työssänne vaadittavaan asiantuntijuuteen?
- Vaativatko yhteiskunnan muutokset ja ilmiöt myös asiantuntijuuden kehittymistä ja muuttumista? Jos kyllä niin millä keinoilla asiantuntijuutta voidaan kehittää?

5) TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISOSAAMINEN

- Tutkimus- ja kehittämishankkeet

- oletteko olleet mukana tutkimus- ja kehittämishankkeissa?

Jos kyllä, minkälaista osaamista se vaati teiltä sosionomina?

6. JOHTAMISOSAAMINEN

- Oletteko toimineet työpaikkanne lähiesimiehenä?
- Jos kyllä, minkälaista osaamista kyseinen työtehtävä edellyttää?

7. Mitkä ovat tämän hetken haasteet maahanmuuttajatyössä? Entä tulevaisuudessa?

8. Miten näihin haasteisiin voitaisiin vastata koulutuksen avulla?

1 (1)